

УДК 658.7

МЕНЕДЖМЕНТ КОМУНІКАЦІЙ В ЛОГІСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Колосок Валерія Михайлівна, завідувач кафедри транспортний менеджмент і логістика, д.е.н., доцент, Державний вищий навчальний заклад «Приазовський державний технічний університет», м. Маріуполь, e-mail: kolosok.v.m@gmail.com, тел. +380679083828

Лазаревська Юліанна Артурівна, аспірант кафедри менеджменту і державного управління Донецького національного технічного університету, м. Покровськ, e-mail: lazarevskayulianna@gmail.com, tel. +380674595157, <https://orcid.org/0000-0001-8318-5861>

Valeriya Kolosok, Head of the Department of Transport Management and Logistics, Doctor of Economics, Professor, State Higher Educational Institution «Priazovskyi state technical university», Mariupol

Yuliana Lazarevska, postgraduate student of the Department of Management and Public Administration of the Donetsk National Technical University, Pokrovsk

V. Kolosok, Y. Lazarevska, Communication management in the logistics business.

In the modern world of high speeds today it is impossible to present work without information and speeding up the process of its transfer. Therefore, information and communications are essential tools in the management of organizations, and logistics is no exception. Logistics business has its own characteristics, and in this article an attempt was made to highlight the current issues of information flow and communication management in this industry. The authors analyzed the research and publications of foreign scientists on the issues of communication in management and logistics. The article defines the role, influence of information and features of communications in the logistics business. And also traced the relationship between the transfer of information and the implementation of communications in logistics operations. The points of view on the basic definitions of communication as a process and as a phenomenon are considered. The definition of communication for the logistics organization is given. The article focuses on the issue of channels and tools of the communication process. The definition of the communication channel is given. The existence of communications is determined both within logistics organizations and in the external environment. The main tools of the communication process are identified, and their use is analyzed.

Колосок В. М., Лазаревська Ю. А. Менеджмент комунікацій в логістичному бізнесі.

В сучасному світі високих швидкостей сьогодні неможливо уявити роботу без інформації та прискорення процесу її передачі. Тому інформація та комунікації є найважливішими інструментами в управлінні організаціями, і логістична діяльність не є винятком. Логістичний бізнес має свої особливості, і в даній статті була зроблена спроба висвітлити актуальні питання управління потоками інформації та комунікаціями в цій галузі. Авторами проведено аналіз досліджень і публікацій зарубіжних вчених, присвячених питанням комунікацій в менеджменті та логістиці. У статті визначено роль, вплив інформації та особливості комунікацій в логістичному бізнесі. А також простежено зв'язок між передачею інформації і здійсненням комунікацій в логістичних операціях. Розглянуто точки зору на основні визначення комунікації як процесу, і як явища. Дано визначення комунікації для логістичної організації. У статті приділено увагу розгляду питання про канали і інструменти комунікаційного процесу. Дано визначення каналу комунікації. Визначено існування комунікацій як всередині логістичних організацій, так і в зовнішньому середовищі. Виявлено основні інструменти комунікаційного процесу, а також проведено аналіз їх використання.

Колосок В. М., Лазаревская Ю. А. Менеджмент коммуникаций в логистическом бизнесе.

В современном мире высоких скоростей сегодня невозможно представить работу без информации и ускорения процесса ее передачи. Поэтому информация и коммуникации являются важнейшими инструментами в управлении организациями, и логистическая деятельность не является исключением. Логистический бизнес имеет свои особенности, и в данной статье была предпринята попытка осветить актуальные вопросы управления потоками информации и коммуникациями в этой отрасли. Авторами проведен анализ исследований и публикаций зарубежных ученых, посвященных вопросам коммуникаций в менеджменте и логистике. В статье определены роль, влияние информации и особенности коммуникаций в логистической бизнесе. А также прослежены связи между передачей информации и осуществлением коммуникаций в логистических операциях. Рассмотрены точки зрения на основные определения коммуникации как процесса, и как явления. Дано определение коммуникации для логистической организации. В статье уделено внимание рассмотрению вопроса о каналах и инструментах коммуникационного процесса. Дано определение канала коммуникации. Определено существование коммуникаций как внутри

логістических організацій, так и во внешней среде. Выявлены основные инструменты коммуникационного процесса, а также проведен анализ их использования.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку логістики в Україні і для її подальшого сталого функціонування необхідний пошук нових джерел підвищення ефективності логістичної діяльності. Значення інформації та комунікацій набуває все більшого наукового і практичного значення.

Особливість комунікацій в логістиці обумовлена різноманіттям видів логістичного бізнесу і логістичних бізнес-процесів, здійсненням їх у великій кількості різноманітних ділових зв'язків як усередині організації, так і в зовнішньому середовищі. Ця взаємодія з клієнтами, вирішення питань з навантаження/розвантаження товару, партнерами зі складування і зберігання вантажів, вирішення питань з митними службами, брокерами, державними органами для оформлення документації на ввезення і торгівлю товарам, а так само відносини на організаційно-управлінському рівні всередині самої компанії. Саме тому, ефективність логістичної діяльності багато в чому залежить від якості здійснюваних комунікацій в логістичній системі. У зв'язку з вищесказаним проблема управління інформацією і комунікаціями є актуальною для логістичної галузі.

Аналіз досліджень і публікацій. Дослідженням проблем комунікації на сьогоднішній день присвячено безліч робіт зарубіжних і вітчизняних авторів. Питаннями проблем теорії комунікації займалися С. Блек, Д. Дозье, А. Звіринців, В. Конецька, Г. Почепцов. Теорією і практикою маркетингових комунікацій присвячені роботи Дж. Бернета, Ж.-Ж. Ламберна, С. Моріарті. Питаннями підвищення ефективності управління організацій приділено велику увагу в роботах зарубіжних авторів Ф. Тейлора, К. Ясперса, Т. Шибутані, М. Мексона, а також Е. Дьоміної, В. Макарової, Н. Резникової та інших. Питання застосування інформаційних систем в менеджменті знайшли своє відображення в роботах Ю. Воронцової, О. Пяткіної.

Метою дослідження є визначення ролі і уточнення поняття комунікації та комунікаційного процесу в діяльності логістичних компаній, а так само систематизація теоретичних уявлень про особливості комунікаційного процесу.

Виклад основного матеріалу. Логістика є унікальною галуззю, яка базується на розгалуженій мережі величезної кількості ділових зв'язків, починаючи від процесу планування, контролю руху матеріальних, інформаційних і фінансових потоків, здійснення управління всіма ланками логістичної системи по всій ієрархічній структурі. Саме тому в логістиці величезне значення мають також пов'язані з цим інформаційні потоки. Адже завдяки правильному плануванню і управлінню інформаційними потоками досягається заміна фізичних запасів надійною інформацією, що дозволяє виробляти доставку продукції згідно з основним правилом логістики - в потрібний час, в потрібне місце і в необхідній кількості. Це дає можливість підтримувати оптимальні розміри запасів продукції на складах, прискорити їх обіговість, і скоротити витрати, а також скоротити процес організації транспортування [1].

Процес передачі та обміну інформацією нерозривно пов'язаний з комунікаціями. Так, якщо всередині організації порушуються інформаційні потоки і взаємодія з навколишнім середовищем, то це ставить під загрозу існування самої організації. Однією інформації тут недостатньо. «Тільки тоді, коли вона перетворюється і обробляється відповідним чином, тобто коли виникають комунікативні зв'язки, забезпечуються існування і ефективна діяльність організації» [2, с. 20].

Так що ж таке комунікації? На сьогоднішній день існує величезна кількість визначень комунікації і поглядів на комунікативний процес. Одні вчені розглядають комунікацію як явище, інші, як процес. У широкому сенсі комунікація (лат. Communicatio, від communico роблю спільним, пов'язую, спілкуюся) – це обмін інформацією між індивідами через посередництво загальної системи символів. Далі в табл.1 узагальнені існуючі теоретичні підходи до визначення процесу комунікації.

Таким чином Б. Мільнерн, Р. Дафт, М. Мексон, , Дж. Лафта, А. Зверінцев, П. Сміт, К. Беррі, А Пулфорд визначають ключовою характеристикою комунікації процес, основним

змістом якого є інформація. В.Співак, С. Кремлева та Т. Шибутані основною характеристикою комунікації визначають діяльність. Але ми вважаємо, що більш доцільним визначенням комунікації в логістичному бізнесі є визначення Г. Льовкіна, де «комунікація є процесом обміну інформацією між ланками логістичної системи і рівнями логістичного управління» [7].

Таблиця 1 - Визначення комунікації

Автор	Визначення
Мільнерн Б.	«Комунікація в організаційному контексті включає взаємодію між людьми. Це процес обміну інформацією та передача відомостей між окремими людьми і їх групами» [9, с. 143]
Дафт Р.	«Комунікації - це процес, в ході якого два або кілька осіб обмінюються і усвідомлюють отриману інформацію» [10].
Мескон М.	«Комунікації - це складний процес, що складається з взаємозалежних кроків. Кожен з цих кроків дуже потрібний для того, щоб зробити наші думки зрозумілими іншій особі. Кожен крок - це пункт, в якому, якщо ми будемо недбалі і не будемо думати про те, що робимо, - зміст може бути втрачений» [11, с. 221]
Співак В.	«Комунікації - це і обмін інформацією в процесі діяльності, спілкування, і шляхи сполучення» [12, с.157].
Кремлева С.	«Комунікація - це діяльність, яка має на меті, необов'язково усвідомлювану, що припускає одного або більше учасників і полягає в посилці і отриманні різного роду повідомлень, які використовують різні канали, можуть спотворюватися під впливом шуму, існують в деякому контексті, надають певний ефект на адресата і залишають можливості для зворотного зв'язку» [13, с. 7]
Лафта Дж.	«Інформація - це лише зовнішній прояв комунікації, її результат. Інформація виникає, існує і передається завдяки комунікації. Комунікація опосередковується інформацією, але не тотожна їй» [8, с. 329]
Зверінцев А.Б.	«Комунікація - специфічний обмін інформацією, процес передачі емоційного та інтелектуального змісту» [3]
Сміт П., Беррі К., Пулфорд А.	«Комунікація - це акт відправлення інформації від мозку однієї людини до мозку іншої людини» [4]
Каган М.	«Комунікація є інформаційний зв'язок суб'єкта з тим чи іншим об'єктом - людиною, твариною, машиною» [5]
Шибутані Т.	«Комунікація - це перш за все спосіб діяльності, який полегшує взаємне пристосування поведінки людей. Комунікація - це такий обмін, який забезпечує кооперативну взаємодопомогу, роблячи можливою координацію дій великої складності» [6]

Якщо далі продовжувати розглядати комунікацію як процес обміну інформацією між ланками логістичної системи, то як будь-який процес, комунікативний процес має свої канали та інструменти.

Розберемо більш детально, які інструменти використовуються в комунікаційному процесі. У світі постійно з'являються нові технології, тому і в процес комунікації весь час з'являються нові інструменти. Як і раніше, одними з найбільш поширених інструментів комунікаційного процесу є телефон, e-mail і online-чати на сайтах, блоги та сторінки в соціальних мережах. Так само стали застосовуватися месенджери, чат-боти і різноманітні додатки. Частота використання вищезазначених інструментів наведена в табл. 2. (Узагальнено з дослідження, проведеного асоціацією компаній інтернет-торгівлі (АКІТ) спільно з LiveTex)

Таблиця 2.

Використання різних інструментів комунікаційного процесу

E-mail	93%
Телефон	90%
Чат на сайті	84%
Сторінки у соціальних мережах	71%
Офлайн-підтримка на сайті компанії	54%
Месенджери	35%
Форум на сайті	3%

З статистичних даних видно, що найбільш популярним інструментом комунікації є Інтернет інструменти, тому варто звернути увагу на подальший розвиток цього інструменту комунікації.

Висновки. У логістичній галузі управління інформацією і комунікаціями є одним із способів підвищення ефективності логістичної діяльності. Інформація та комунікації нерозривно пов'язані один з одним, тому більшість вчених розглядають комунікацію як

процес і як явище. У логістичній діяльності комунікація є процес обміну інформацією між ланками логістичної системи і рівнями логістичного управління. Як для будь-якого процесу, для комунікації характерні свої особливості і інструменти. Одним з найбільш популярних і ефективних інструментів комунікаційного процесу є інтернет. Тому необхідно звернути увагу на вдосконалення і розробку нових рішень з використанням даного інструменту комунікації.

Список використаних джерел:

1. Петров А.Є. Логістика в САПР. Частина 2. Інформаційна логістика: навчально-методичний посібник/ А.Є. Петров. - М.: МДГУ, 2012. - 112 с.
2. Зигерт В. Керувати без конфліктів. / В. Зигерт, Л. Ланг. - М.: Економіка, 1990. - 280 с.
3. Зверіцев А. Б. Комунікаційний менеджмент: робоча книга менеджера PR / А. Б. Зверіцев. - СПб.: СОЮЗ, 1997. - 286 с.
4. Сміт П. Комунікації стратегічного маркетингу. Учеб. посібник / П. Сміт, К. Беррі, А. Пунфорд; пер. з англ. під ред. проф. Л. Ф. Нікуліна. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. - 415 с.
5. Каган М.С. Світ спілкування: Проблема межсуб'єктних відносин / М.С. Каган. - М., 1988
6. Шібуані Т. Соціальна психологія / Т. Шібуані. – Ростов-на-Дону, 1998 г. - 1000 с.
7. Льовкін Г.Г. Навчально-методичний комплекс дисципліни «Основи логістики» / Г.Г. Льовкін, Н.Б. Куришакова. - Москва; Берлін: Дирек-Медіа, 2018. - 182 с.
8. Лафта Дж. К. Менеджмент: навч. посібник / Дж. К. Лафта, Т.К. Велбі. - М.: 2005. - 592 с.
9. Мільнер Б.З. Теорія організації: Підручник. / Б.З. Мільнер. - М.: інфор-М, 2006. - 720 с.
10. Дафт Р.Л. Менеджмент. / Р. Л. Дафт - СПб.: Пітер, 2002. - 829 с.
11. Мескон М. Основи менеджменту / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі - М.: «Дело», - 1999. - 800 с.
12. Співак В.А. Сучасні бізнес-комунікації. / В.А. Співак - СПб.: Пітер, 2002. - 447 с.
13. Кремлева С.О. Мережеві спільноти / С.О. Кремлева // Всеросійська віртуальна енциклопедія. - М., 2005
14. Дослідження АКІТ: як бізнес використовує нові канали взаємодії з клієнтами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://new-retail.ru/business/e-commerce/issledovanie-akit-kak-biznes-ispolzuet-novye-kanaly-vzaimodeystviya-s-klientami-7481/>

References:

1. Petrov A.Ye. (2012), "Logistics in CAD. Part 2. Information logistics: teaching aids", [Logistika v SAPR. Chast 2. Informatsionnaya logistika: uchebno-metodicheskoye posobiye], Moscow: MSSU, - 112 p.
2. Siegert V. (1990), "To manage without conflicts" [Rukovodit bez konfliktov], M.: Economics, - 280 p.
3. Zveritsev A.B. (1997), "Communication Management: working book of PR manager", [Kommunikatsionnyy menedzhment: rabochaya kniga menedzhera PR], St. Petersburg: UNION, - 286 pp.
4. Smith P. (2001), "Communication Strategic Marketing. Study manual", [Kommunikatsii strategicheskogo marketinga], M.: UNITI-DANA, - 415 pp.
5. Kagan M.S. (1988) "The world of communication: the problem of inter-social relations", [Mir obshcheniya: Problema mezhsobyektnykh otnosheniy], M.
6. Shibuani T. (1998), "Social Psychology", [Sotsialnaya psikhologiya], Rostov-on-Don, - 1000 p.
7. Levkin G.G. (2018), "Educational and methodical complex of discipline "Fundamentals of logistics"", [Uchebno-metodicheskiy kompleks distsipliny «Osnovy logistiki»], Moscow; Berlin: Direct-Media, - 182 p.
8. Lafta J.K. (2006), "Management: teach. manual", [Menedzhment: navch. posibny`k], - M, - 592 pp.
9. Milner B.Z. (2006), "Theory of organization: Textbook", [Teoriya organizatsiyi: Pidruchny`k], - M.: Inform-M, - 720 p.
10. Darth R.L. (2002), "Management", [Menedzhment], St. Petersburg : Peter, - 829 pp.
11. Meskon M. (1999), "Fundamentals of Management", [Osnovy` menedzhmentu], - M.: "Case", - 800 p.
12. Singer V.A. (2002), "Modern business communications", [Sovremennyye biznes-kommunikatsii], St. Petersburg. : Peter, - 447 pp.
13. Kremlev S.O. (2005), "Network Communities", [Setevyye soobshchestva], All-Russian virtual encyclopedia. - M.
14. "ACIT Research: How Business Uses New Customer Interaction Channels" available at: <https://new-retail.ru/business/e-commerce/issledovanie-akit-kak-biznes-ispolzuet-novye-kanaly-vzaimodeystviya-s-klientami-7481/>

Keywords: information; communication; process; logistics organizations; business communication.

Ключові слова: інформація; комунікація; процес; логістичні організації; бізнес-комунікації.

Ключевые слова: информация; коммуникация; процесс; логистические организации; бизнес-коммуникации.