

ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ У ЛОГІСТИЧНИХ КОМАНДАХ: СУТНІСТЬ, КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Досліджено особливості ділових комунікацій у логістичних командах та їх роль у забезпеченні ефективної взаємодії учасників логістичного процесу. Узагальнено наукові підходи до трактування поняття комунікації та уточнено авторське визначення ділових комунікацій у логістичних командах як організованого обміну інформацією, спрямованого на координацію логістичних операцій. Виявлено основні проблеми інформаційної взаємодії та визначено роль інтегрованих інформаційних систем у їх вирішенні.

Ключові слова: ділові комунікації; логістичні команди; інформаційна взаємодія; координація логістичних процесів; управління логістикою; комунікація.

Abstract

The study examines the features of business communications in logistics teams and their role in ensuring effective interaction among participants of the logistics process. Scientific approaches to the interpretation of the concept of communication are generalized, and an original definition of business communications in logistics teams is proposed as an organized information exchange aimed at coordinating logistics operations. The main problems of information interaction are identified and the role of integrated information systems in addressing them is determined.

Keywords: business communications; logistics teams; information interaction; coordination of logistics processes; logistics management; communication.

Вступ

В сучасних умовах розвитку підприємств значно зростає роль ефективної взаємодії між працівниками, підрозділами та партнерами, що зумовлює підвищення значення ділових комунікацій у процесі управління організацією. Швидкість обміну інформацією, точність передавання повідомлень та узгодженість дій учасників робочого процесу безпосередньо впливають на результати діяльності підприємства, рівень організованості праці та якість прийняття управлінських рішень. Особливо важливого значення ділові комунікації набувають у логістичній діяльності, де ефективність роботи залежить від постійної координації дій між різними учасниками процесу постачання, транспортування, зберігання та розподілу ресурсів.

Мета дослідження полягає у визначенні сутності ділових комунікацій у логістичних командах, узагальненні наукових підходів до трактування поняття комунікації, розгляді їх класифікації, а також виявленні основних проблем інформаційної взаємодії між учасниками логістичного процесу.

Результати дослідження

В наукових дослідженнях існує значна кількість підходів до трактування поняття комунікації, що зумовлено складністю та багатогранністю цього явища, інтерес до якого активно зростає починаючи з початку ХХ ст. [1]. Зокрема, Ж. Крисько розглядає комунікацію як двосторонній процес передавання інформації у символічній формі через відповідні канали між відправником і отримувачем з метою встановлення взаємозв'язку між ними, що забезпечує можливість взаємодії між людьми [2]. У науковій літературі поняття «комунікація» і «ділова комунікація» співвідносяться як загальне та спеціальне, оскільки ділова комунікація є різновидом обміну інформацією, який відбувається у процесі професійної діяльності [3]. Розглядаючи сутність ділових комунікацій, В. Андріяш визначає їх як процес регулювання офіційних ділових відносин, у межах якого здійснюється обмін інформацією, досвідом і результатами діяльності з метою досягнення поставлених цілей або розв'язання конкретних завдань. Такий процес поєднує міжособистісне та організаційне спілкування і забезпечує передавання інформації як усередині організації, так і за її межами [1]. На думку Т. В. Бучинської, ділова комунікація являє собою взаємодію у сфері офіційних відносин, спрямовану на узгодження дій

учасників логістичної діяльності та контроль виконання операцій у межах логістичного процесу, де кожен учасник має певний статус і виконує відповідну роль у системі взаємодії [4].

Аналіз наукових підходів дає підстави розглядати ділові комунікації як систему інформаційної взаємодії між учасниками професійної діяльності, яка забезпечує погодженість дій, обґрунтованість управлінських рішень і досягнення поставлених організаційних цілей. Рівень налагодженості комунікаційних зв'язків безпосередньо впливає на ефективність роботи колективу та результат виконання завдань, що набуває особливої ваги у сферах із високою швидкістю змін і значною кількістю взаємозалежних операцій, зокрема у логістичній діяльності. З метою систематизації видів ділових комунікацій у логістичних командах доцільно розглянути їх класифікацію за основними ознаками. За напрямом інформаційних потоків виокремлюють внутрішні та зовнішні комунікації; за формою – усні, письмові та електронні; за рівнем взаємодії – міжособистісні, командні та міжорганізаційні. Така класифікація дозволяє структурувати комунікаційні процеси в логістичній діяльності та визначити специфіку кожного з видів взаємодії. З урахуванням специфіки логістичної діяльності ділові комунікації у логістичних командах доцільно визначати як організований обмін інформацією між учасниками логістичного процесу, спрямований на координацію постачання, транспортування, зберігання та розподілу ресурсів з метою своєчасного виконання операцій і підвищення ефективності діяльності підприємства.

У діяльності логістичних підприємств внутрішні комунікації виступають основою функціонування організації як цілісної системи та охоплюють міжособистісну взаємодію працівників, комунікацію в межах робочих команд і загальноорганізаційні інформаційні зв'язки. Зовнішні комунікації передбачають обмін інформацією між менеджментом підприємства і перевізниками, між керівництвом і клієнтами, а також між підприємствами-партнерами. Комунікації як складова організаційної культури логістичних підприємств формують стійкий двосторонній зв'язок між організацією та зовнішнім середовищем. Реалізація взаємодії логістичного підприємства із зовнішнім середовищем пов'язана з постійним отриманням і передаванням інформації щодо міжнародної та національної нормативно-правової бази логістичної діяльності, чинних правил, вимог, стандартів і митних процедур, а також відомостей про сучасні тенденції розвитку ринку логістичних послуг. Важливим є оперативне інформування про зміни у законодавстві та вимогах до організації логістичних процесів, отримання зворотного зв'язку від споживачів і результатів професійних досліджень ринку, що дає можливість оцінювати позиції підприємства, визначати конкурентні переваги та враховувати бар'єри виходу на окремі сегменти ринку. Значну роль відіграє також використання досвіду комунікацій логістичних компаній інших країн і формування організаційних передумов для вдосконалення корпоративної культури підприємства [5].

Одним із важливих інструментів зовнішніх комунікацій логістичного підприємства є маркетингові комунікації, за допомогою яких здійснюється позиціонування компанії на ринку, просування послуг і формування бренду. У діяльності логістичних команд важливим є безперервний і точний обмін інформацією між усіма учасниками процесу, однак на практиці виникають проблеми, що ускладнюють ефективну комунікацію. Виконання логістичних операцій за участю різних підрозділів, перевізників і постачальників підвищує ризик непорозумінь, затримок та спотворення інформації. Поширеною проблемою є відсутність єдиної інформаційної системи, через що використовуються різні канали зв'язку, що ускладнює координацію та контроль виконання завдань. Негативний вплив має і людський фактор, зокрема помилки під час передавання даних, недостатня узгодженість дій та різний рівень підготовки працівників. В умовах обмежених строків виконання операцій і значного обсягу інформації навіть незначні порушення комунікації можуть спричиняти затримки доставки, зростання витрат і зниження ефективності діяльності підприємства. У практиці логістичних підприємств для налагодження взаємодії між підрозділами використовуються сучасні інформаційні технології, які дають можливість здійснювати оперативний обмін даними та координувати дії учасників логістичного процесу. Зокрема, застосовуються системи GPS-моніторингу для відстеження транспорту в режимі реального часу, системи управління складом (WMS) для обміну інформацією щодо руху товарів, а також системи управління транспортом (TMS), що використовуються для узгодження маршрутів, передавання даних між підрозділами та контролю виконання логістичних операцій [6].

Висновки

Визначено, що ділові комунікації у логістичних командах є необхідною складовою координації взаємодії між учасниками логістичної діяльності та впливають на результативність функціонування

підприємства. Упорядкований інформаційний обмін підвищує точність передавання даних та зменшує імовірність помилок під час виконання логістичних операцій. Наявні проблеми комунікацій, пов'язані з багаторівневою взаємодією учасників логістичних процесів, обмеженими строками виконання операцій та значними обсягами інформації, потребують удосконалення організації комунікаційних процесів. У зв'язку з цим удосконалення комунікаційних процесів пов'язане із застосуванням інтегрованих інформаційних систем та впорядкуванням каналів обміну даними.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андріяш В., Верба С. Особливості ділових комунікацій в сфері публічного управління. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2025. № 28. С. 518-542.
2. Крисько Ж. Роль ділових комунікацій в управлінні організацією. *Економіка та суспільство*. 2021. № 24. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-24-43>
3. Дорохов О. В., Бестужева С. В., Бестужев В. О. Теоретичні аспекти розвитку ділового спілкування у сфері міжнародного бізнесу. *Причорноморські економічні студії*. 2018. Вип. 35, ч. 1. С. 10-14.
4. Бучинська Т. В., Юркевич Г. Й. Формування ефективних ділових комунікацій в компаніях. *Інноваційна економіка*. 2024. № 2. С. 106-111.
5. Полоняк В. Інновації в комунікаціях як інструмент модернізації організаційної культури логістичних підприємств. *Європейський науковий журнал економічних та фінансових інновацій*. 2024. Т. 2, № 14. С. 27-36.
6. Логістика: що дає бізнесу транспортна логістика, яка дійсно працює. *Школа бізнесу. Нова Пошта*. URL: <https://online.novaposhta.education/blog/logistika-shho-dae-biznesu-transportna-logistika-yaka-dijsno-pracyue>

Петрунко Дар'я Сергіївна – студентка групи 2л-256, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: petrunkodara96@gmail.com

Науковий керівник: Косарук Олена Миколаївна – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри менеджменту, маркетингу та економіки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця.

Petrunko Daria S. – Department of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email : petrunkodara96@gmail.com

Supervisor: Kosaruk Olena – PhD, Associate Professor of the Department of Management, Marketing and Economics, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.