

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ

Факультет економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту у виробничій сфері

ХЛИСТОВА ОКСАНА ЛЕОНІДІВНА

УДК 339.378

ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ СИСТЕМИ
ПУБЛІЧНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ, НА ПРИКЛАДІ МІЖНАРОДНОЇ МЕРЕЖІ
НАВЧАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ «АНГЛІЙСЬКА ХЕЛЕН ДОРОН»

Спеціальність 074– Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ
наукової роботи на здобуття кваліфікації магістра

Тернопіль – 2018

Робота виконана на кафедрі менеджменту у виробничій сфері факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник:

Доктор економічних наук, професор
Сороківська Олена Анатоліївна,
кафедра менеджменту у виробничій сфері
факультету економіки та менеджменту
Тернопільського національного технічного
університету імені Івана Пулюя

Рецензент:

кандидат технічних наук, доцент
Стойко Ігор Іванович,
кафедра менеджменту інноваційної діяльності та
підприємництва факультету економіки та
менеджменту Тернопільського національного
технічного університету імені Івана Пулюя

Захист відбудеться «20» лютого 2018 р. о 9⁰⁰ год. на засіданні екзаменаційної комісії у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя

Науковий керівник

О.А. Сороківська

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Розвиток інформаційного суспільства як визначальна тенденція сьогодення неодмінно веде до серйозних трансформацій у системі публічного управління. Ці перетворення пов'язані не лише з необхідністю участі публічного сектора у створенні базових політичних, економічних, соціальних, технічних, технологічних передумов для становлення електронної демократії, поступального розвитку електронного урядування. Сама система публічного управління має адаптуватися до реалій інформаційного суспільства, за якого кожен громадянин може створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися інформацією та знаннями, використовувати інформаційні технології для розширення можливостей реалізації власного потенціалу, сприяти суспільному і особистісному розвитку, підвищувати якість життя та створювати умови для відкритого і прозорого публічного управління.

Інтеграція знань у коло інформаційного простору та комунікативна обізнаність є необхідною умовою професійної діяльності працівників публічної сфери, що відповідає викликам сьогодення. Сучасні працівники галузі публічного управління в контексті вдосконалення своєї професійної майстерності мають на меті повсякденну систематичну працю з розширення світогляду, оволодіння науковими методами обробки сучасних інформаційних потоків, популяризації своєї діяльності через зв'язки з громадськістю, ЗМІ, мережу Інтернет, телекомунікації. Комунікативна діяльність допомагає вдосконалювати стиль, форми та методи роботи, створює підґрунтя для ефективної управлінської діяльності, що підвищує попит на виховання нової генерації державних службовців як висококваліфікованих кадрів, спроможних швидко орієнтуватись у сучасному інформаційному просторі.

Метою дипломної магістерської роботи є дослідження теоретичних засад та розроблення практичних аспектів підвищення ефективності інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації.

Для досягнення поставленої мети в дипломній магістерській роботі було сформульовано і вирішено такі завдання:

- дослідити визначення сутності, видів та класифікації комунікацій;
- визначити індикатори ефективності комунікацій в сучасних умовах;
- здійснити аналіз досліджуваної організації;
- охарактеризувати основні навчальні програми школи «Англійська ХеленДорон» у м.

Тернопіль;

- дослідити особливості адміністрування навчального процесу у Тернопільській філії мережі «Англійська ХеленДорон» ;
- здійснити аналіз внутрішніх комунікацій Міжнародних центрів «Англійська ХеленДорон»;
- розробити проектні пропозиції щодо удосконалення структури публічної організації та визначити їх економічну доцільність;
- розробити проектні пропозиції щодо підвищення ефективності зовнішніх комунікацій Міжнародних центрів «Англійська ХеленДорон» ;
- розробити проектні пропозиції щодо планування рекламної кампанії Міжнародної мережі центрів «Англійська ХеленДорон».

Об’єктом дослідження є процеси комунікативної взаємодії у системі управління публічною організацією.

Предметом дослідження сукупність теоретико-методичних та прикладних аспектів підвищення ефективності інформаційно-комунікаційних процесів публічної організації.

Методи дослідження. Теоретичну і методологічну основу дослідження становлять загальні положення економічної теорії, наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених з питань комунікативного менеджменту, управління проектами, стратегічного менеджменту, економіки підприємства. У роботі використано графічний метод– для візуалізації результатів дослідження;метод узагальнення– для обґрунтування ефективності удосконалення системи комунікацій;абстрактно-логічний метод – для здійснення теоретичних узагальнень і формування висновків за результатами дослідження.

Джерела дослідження.Інформаційною базою дослідження слугували матеріали праць українських і зарубіжних науковців, інформація державних органів статистики, законодавчі та нормативні документи з питань регулювання економіки й видавничого підприємництва, звітно-статистичні дані досліджуваного підприємства, аналітичні публікації в науковій і спеціалізованій літературі, а також матеріали спостережень та опитувань, що їх організувала автор.

Наукова новизна отриманих результатів.Наукова новизна дипломної магістерської роботи полягає у дослідженні теоретико-методичних засад, розробленні практичних рекомендацій та обґрунтуванні економічного ефекту заходів, спрямованих на підвищення ефективності покращення інформаційно-комунікативних зв’язків публічної організації.

Практичне значення отриманих результатів полягає в удосконаленні системи шляхів покращення комунікацій публічної організації «Міжнародний центр «Англійська ХеленДорон» у м. Тернопіль, обґрунтуванні доцільності залучення додаткового працівника в команду навчального центру. Розроблені проектні рішення впроваджено у систему управління центром, про що свідчать відповідні підтверджуючі документи.

Структура й обсяг дипломної магістерської роботи. Дипломна магістерська робота складається зі вступу, семи розділів, висновків, переліку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи –143сторінки комп'ютерного тексту, вона містить 35 таблиць і 30 рисунків, 5 додатків, список використаних джерел із 80 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

Увступі розкрита актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, предмет та об'єкт, методи та інформаційну базу дослідження, а також подано структуру роботи.

У першому розділі «Дослідження теоретичних засад систем комунікацій на підприємстві» досліджено сферу комунікацій у публічних організація в умовах ринкової економіки, тенденції розвитку комунікативного менеджменту публічної організації в умовах ринкової економіки.

Результати проведених досліджень дозволяють стверджувати, що комунікації – це спосіб спілкування і передачі інформації від людини до людини у вигляді усних і письмових повідомлень, мови, рухів тіла і параметрів мови. Мета комунікації – домогтися від приймаючої сторони точного розуміння відправленого повідомлення. Комунікації в організації – це складна, багаторівнева система, що охоплює як саму організацію та її елементи, так і її зовнішнє оточення.

Досліджено, що значення комунікацій є дуже важливим. Керівники публічних організацій мають бути особливо уважними до комунікаційних процесів, зокрема тому, що:

- комунікації необхідні для ефективності публічного управління;
- комунікації потрібні для утвердження авторитету і вираження волі керівника;
- добре налагоджені комунікаційні мережі сприяють забезпеченню організаційної ефективності. Якщо організація ефективна в області комунікацій, вона ефективна і у всіх інших видах діяльності;
- комунікації мають складну і гнучку структуру. Тільки знання закономірностей побудови комунікацій може принести успіх.

Досліджено, що комунікація є невід'ємною частиною будь-якої сфери життєдіяльності людини. Кожен день життя не може обійтись без комунікаційного обміну. Ми спілкуємось один із одним, і чим це спілкування буде ефективнішим тим, більше буде можливості для ефективнішої роботи чи у різних сферах діяльності людини.

Для менеджера ж комунікабельність є необхідною діловою та професійною рисою, адже у своїй роботі він стикається із масою людей, листів, документів. Виникають безліч питань, конфліктів, спільні і розбіжні погляди. Тому його робота полягає у здійсненні якісних комунікаційних мереж на усіх рівнях. Менеджер має зробити свою комунікація якісною, ефективнішою.

Результати проведених досліджень дозволяють стверджувати, що ефективна комунікація відповідає наступним вимогам:

- достовірності;
- реальності;
- об'єктивності;
- своєчасності;
- адресності;
- зворотного зв'язку;
- дозованості з точки зору такого критерію, як «важливе значення для досягнення мети організації»;
- доступності (прозорості).

Отже, таким чином ефективна комунікація є невід'ємним атрибутом повсякденності. Основні положення ефективної комунікації:

1. Необхідно з'ясувати свої ідеї до того, як вони стануть предметом комунікації, за необхідності проконсультуйтеся із фахівцями.

2. Слід поставити собі запитання, чого ви хочете досягти внаслідок передачі своєї ідеї, прояснити істинне призначення кожного її обговорення.

3. Слід пам'ятати, що комунікації сприяють фізичні і гуманітарні фактори. Необхідно також пам'ятати про оточення, у якому проходить передача повідомлення.

4. Комунікація призначена вирішувати проблеми сьогодення, але вона повинна бути спланована з урахуванням минулого досвіду і завтрашнього дня.

5. Під час передачі комунікації необхідно враховувати додаткові моменти (тон голосу, вираз обличчя, погляд, реакцію учасників на повідомлення).

6. Необхідно забезпечити зворотній зв'язок комунікації — бути впевненим, що підлеглі все зрозуміли. Це досягається за допомогою певних запитань, звернених до присутніх.

7. Співпрацівники краще розуміють того керівника, комунікація якого враховує їхні інтереси.

8. Потрібно пам'ятати, що ті співробітники, які допомагають в підготовці комунікації, будуть забезпечувати її активну підтримку.

9. Більш успішним видом комунікації є не те, що говорить керівник, а те, що він робить. Відомо, що коли дії або відношення керівника суперечать його словам, тоді співрозмовники не сприймають всерйоз зроблених ним заяв.

10. Слід не тільки прагнути бути зрозумілим, але самому розуміти те, що говорять інші.

Ми живемо у соціумі і залежимо від нього. Навіть, індивіди, які обрали більш усамітнене життя все одно змушені вступати у комунікативні зв'язки. Прийоми і

навички спілкування можна розвивати і покращувати – зробити комунікацію ефективною. Тому менеджер має завжди вдосконалювати процеси комунікацій для успішної діяльності. Таким чином, комунікація – основа суспільства, причина і початок його освіти, адже соціальні системи утворюються виключно завдяки комунікації.

У другому розділі « Аналіз особливостей розвитку інформаційно-комунікаційно взаємодії Міжнародної мережі мовних шкіл «Англійська Хелен Дорон» проведено дослідження системи адміністрування діяльності мовної школи «Англійська Хелен Дорон». Досліджувана організація являє собою міжнародну мережу навчальних центрів вивчення англійської мови для дітей, яка працює за авторською методикою відомого лінгвіста Хелен Дорон і налічує майже 700 навчальних центрів в країнах Європи, Азії та Америки. В основі методики лежить принцип вивчення англійської як рідної мови, який показав відмінні результати і вже більше 30 років успішно працює в 55 країнах світу. В Україні «HelenDoronEarlyEnglish» успішно розвивається з 2004 року.

Результати дослідження свідчать, що у дошкільнят і школярів молодших класів, які тільки починають вивчення іноземної мови, дуже важливим є викликати інтерес до англійської мови. Викладачі через гру та веселі активності включають дітей в процес пізнання світу англійською мовою. Інноваційна методика Хелен Дорон дозволяє дітям вчитися говорити англійською і розуміти її ще до того, як вони почнуть читати і писати, – так само, як і на їхній рідній мові.

Визначено, що «Англійська Хелен Дорон» не тільки навчає мови, але й дає дітям відчуття впевненості, розвиває самостійність і творчі здібності, критичне мислення і здатність ставити цілі та досягати їх. Адже саме ці якості важливі для успішного навчання в школі та в майбутньому соціальному житті.

Досліджено, що організацією навчального процесу в усіх центрах «Англійська Хелен Дорон» займаються адміністратори. Саме вони набирають дітей у нові групи для навчання, формують розклад, згідно якого відбувається навчання, та загалом контролюють увесь робочий процес. Адміністрування занять здійснюється за допомогою складання розкладів для різних груп. Наявність багатьох навчальних програм для різних вікових категорій слухачів дозволяє оптимізувати процес вивчення англійської мови, зробити його цікавим та різноманітним.

У третьому розділі «Шляхи підвищення інформаційно-комунікаційної системи Міжнародних центрів «Англійська Хелен Дорон» було запропоновано економічні розрахунки удосконалення структури Міжнародної мережі навчальних центрів «Хелен Дорон». Визначено, що приріст прибутку корпорації, отриманого від найму одного викладача, за 10 навчальних місяців буде становити 191520 грн. За 5 років реалізації проекту сумарна величина прогнозованого чистого прибутку зростатиме до суми – 8718792 грн.

Також у роботі проведено моніторинг покращення внутрішніх комунікацій Міжнародних центрів «Англійська Хелен Дорон», зокрема Helen Doron Communityта Вайбер.

З метою підвищення ефективності зовнішніх комунікацій було створено сторінку у Instagram та Facebook, що входять в число найбільш перспективних соціальних платформ для просування бізнесу. За результатами удосконалення зовнішніх комунікацій було здійснено розрахунок прогнозованої кількості користувачів. Так, у платформі Сторінка «HelenDoronEnglishTernopil-centre» матиме більш, ніж 500 підписників, близько 700 людей стежать за інформацією на сторінці. У основному альбомі є більше 400 фотографій, а також 3 додаткових альбомів із світлинами з тематичних свят.

У процесі виконання магістерської роботи було створено сторінку у мережі Instagram. На даний момент кількість підписників становить майже 400 осіб, стежать за сторінкою також практично 400 осіб. Історія публікацій містить 17 дописів про життя школи Хелен Дорон, що свідчить про те, що за короткий час публічній організації вдалось швидко популяризувати сторінку у соціальній мережі. На нашу думку, якщо дотримуватись розроблених нами пропозицій для покращення ведення контенту Інтернет-популяризації сторінок Instagram, Facebook та Вайбер Міжнародного центру Англійська Хелен Дорон у місті Тернопіль, то вони будуть розвиватись стрімко та успішно, а зовнішня комунікація із клієнтами стане якісною та продуктивною.

Також у третьому розділі було проведено підрахунок вартості реклами для Міжнародної мережі навчальних центрів «Хелен Дорон». Визначено, що вартість реклами складатиме від 55210 грн. до 126000 грн. в залежності від типу, місця та формату реклами. Оптимальний бюджет здійснення PR-кампанії Міжнародної мережі «Англійська Хелен Дорон» орієнтовано на кінцеву мету – отримання протягом планового періоду чистого доходу у сумі 2275,26 тис. грн. За усіма методами визначення бюджету PR-кампанії ми вкладаємось у заплановану суму.

У четвертому розділі «Спеціальна частина» проведено дослідження нормативно-правового регулювання та забезпечення франчайзингу в Україні. Досліджено, що договір франчайзингу є самостійним видом цивільно-правових договорів. Відповідно, представляється можливим стверджувати, що в українському цивільному праві поряд із традиційними інститутами оренди, підряду, лізингу та ін. сформувався новий самостійний інститут франчайзингу, тобто відособлена група юридичних норм, що регулюють однорідні суспільні відносини і входять до відповідної галузі права.

У п'ятому розділі «Обґрунтування економічної ефективності» здійснено розрахунок ефективності удосконалення фінансової прибутковості публічної організації за рахунок найму ще одного викладача у колектив навчального центру. Здійснено створення та розвиток акаунтів у

популярних соціальних мережах із метою популяризації мережі центрів «Англійська ХеленДорон».

У шостому розділі «Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях» досліджено основні завдання в галузі охорони праці публічної організації, здійснено загальний аналіз стану охорони праці, проведено виявлення можливих небезпечних і шкідливих виробничих факторів у діяльності публічної організації, розглянуто особливості формування та функціонування системи управління охороною праці навчально центру «Англійська ХеленДорон», проведено аналіз пожежної безпеки та розроблено рекомендації з поліпшення умов охорони праці та пожежної безпеки досліджуваної публічної організації. У цьому розділі також розглянуто основні аспекти забезпечення державного управління у сфері захисту населення і територій від надзвичайних ситуацій техногенного характеру, висвітлено питання організації цивільного захисту населення у навчальних закладах, досліджено теоретичні аспекти визначення ступеня забруднення й порядку проведення знезаражування продовольчих і промислових товарів суб'єктами господарювання.

У сьомому розділі «Екологія» досліджено основні проблеми урбанізації та охорони здоров'я, висвітлено окремі питання екологічного аудиту у публічній організації, а також виокремлено роль складової системи екологічної інформації.

ВИСНОВКИ

Отже, у представленій магістерській роботі досліджено теоретичні засади та практичні аспекти процесу інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації, а також розроблено проектні пропозиції щодо удосконалення структури організації.

У першому розділі проаналізовано та обґрунтовано поняття комунікацій, досліджено їх види, сутність та функції. Було охарактеризовано поняття комунікаційного процесу, виявлено його основні елементи, охарактеризовано основні етапи комунікації та бар'єри із якими він стикається. Результати проведених досліджень дозволяють стверджувати, що комунікації – це спосіб спілкування і передачі інформації від людини до людини у вигляді усних і письмових повідомлень, мови, рухів тіла і параметрів мови. Мета комунікації – домогтися від приймаючої сторони точного розуміння відправленого повідомлення. Комунікації в організації - це складна, багаторівнева система, що охоплює як саму організацію та її елементи, так і її зовнішнє оточення.

У другому розділі представленої магістерської роботи було проведено аналіз Міжнародної мережі навчальних центрів «Англійська ХеленДорон». Досліджено, що «HelenDoron» – це міжнародна мережа навчальних центрів вивчення англійської мови для дітей, яка працює за авторською методикою відомого лінгвіста ХеленДорон і налічує майже 700 навчальних центрів в країнах Європи, Азії та Америки. В основі методики лежить принцип вивчення англійської як

рідної мови, який показав відмінні результати і вже більше 30 років успішно працює в 55 країнах світу. В Україні «HelenDoronEarlyEnglish» успішно розвивається з 2004 року.

Досліджено, що у дошкільнят і школярів молодших класів, які тільки починають вивчення іноземної мови, дуже важливим є викликати інтерес до англійської мови. Викладачі через гру та веселі активності включають дітей в процес пізнання світу англійською мовою. Інноваційна методика ХеленДорон дозволяє дітям вчитися говорити англійською і розуміти її ще до того, як вони почнуть читати і писати, – так само, як і на їхній рідній мові. Відповідно організацією навчального процесу в усіх центрах «Англійська ХеленДорон» займаються адміністратори. Саме вони набирають дітей у нові групи навчання, формують розклад згідно якого відбувається навчання, та загалом контролюють увесь робочий процес.

Третій розділ магістерської роботи присвячено вдосконаленню інформаційно-комунікаційних систем Міжнародних центрів «Англійська ХеленДорон».

У межах дослідження було проведено економічні розрахунки удосконалення структури Міжнародної мережі навчальних центрів «Хелен Дорон». У роботі визначено, що приріст прибутку публічної організації, отриманого від найму одного викладача за 10 навчальних місяців буде становити 191520 грн. За 5 років реалізації проекту сумарна величина прогнозованого чистого прибутку зростатиме до суми – 8718792 грн. Також було проведено моніторинг покращення внутрішніх комунікацій Міжнародних центрів «Англійська ХеленДорон», зокрема HelenDoronCommunity та вайбер.

Для підвищення ефективності зовнішніх комунікацій було створено сторінку в Instagram та Facebook, що входять в число найбільш перспективних соціальних платформ для просування бізнесу. Також у третьому розділі було проведено розрахунок квартості реклами для Міжнародної мережі навчальних центрів «Хелен Дорон».

РЕФЕРАТ

Анотація

Тема роботи: «Шляхи покращення інформаційно-комунікативної системи публічної організації, на прикладі Міжнародної мережі навчальних центрів «Англійська ХеленДорон»

Дипломна магістерська робота: 143с., 30рис., 35табл., 5 додатків, 80 літературних джерел.

Об'єкт дослідження – процеси комунікацій у системі управління публічною організацією.

Мета роботи: дослідження ефективності інформаційно-комунікаційних зв'язків публічної організації, визначення недоліків і можливих шляхів покращення комунікацій на підприємстві.

Методи дослідження. Теоретичним підґрунтям дослідження є базові принципи, наукові положення і сучасні розробки теорій комунікацій, інформації, управління, прийняття рішень і маркетингу.

Розроблено проектні рішення щодо вдосконалення інформаційно-комунікативної системи «Англійська ХеленДорон» у місті Тернополі. З метою популяризації публічної організації на вітчизняному ринку здійснено обґрунтування економічної доцільності зміни структури організації та планування рекламного бюджету.

Результати дослідження впроваджено у діяльність «Англійська Хелен Дорон» у Тернополі.

Ключові слова: економічне дослідження, комунікативні зв'язки, комунікації, менеджмент, публічна організація.

Annotation

The theme of the work: Ways of improvement of the informational and communicative system of public organization, on the example of the International network of training centers «Helen Doron English»

Master's thesis: 143p., 20pic., 35tables, 5 annexes, 80 references.

The communication processes in the management system of the public organization are **the object** of our study.

The aim of this work is to investigate the effectiveness of information and communication relations of the public organization, to define the weaknesses and possible ways of communication improvement at the enterprise.

Research methodology. The basic principles, scientific provisions and modern developments of the theories of communication, information, management, decision-making and marketing are the theoretical basis of the study.

Project solutions for improving the information and communicative system «Helen Doron English» in Ternopil are developed. The expediency of organization's structure changing and advertising budget planning is justified in order to popularize the public organization in the domestic market.

The results of the study were implemented in the activity of «Helen Doron English» in Ternopil.

Key words: communication, communicative connections, economic research, management, public organization.