

# До питання впровадження інновацій у комунікативні процеси організації

Оксана Лаба

Кафедра документознавства та ІД  
Івано-Франківський національний технічний  
університет нафти і газу  
Івано-Франківськ, Україна  
laba\_oksana25@ukr.net

Ігор Захара

Кафедра автомобільного транспорту  
Івано-Франківський національний технічний  
університет нафти і газу  
Івано-Франківськ, Україна  
technikigor83@gmail.com

*Abstract. The essence of the concept of “innovation” and its legislative definition are defined. The main aspects of implementing innovative solutions in communication processes in the organization are clarified. The innovations introduced in the communication of driver training courses of Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas are identified. It is proved that the essence of innovations is the use of electronic communication channels with the territorial service center of the Ministry of Internal Affairs in the form of automated information system “Avtoshkola” and with potential and existing students through the website, official page and Facebook group.*

**Ключові слова:** комунікації, інновації, курси підготовки водіїв, автоматизована інформаційна система, електронні канали комунікації.

## ВСТУП

Без інформаційного обміну неможливе повноцінне функціонування будь-якої організації, а комунікація не обмежується простим передаванням інформації. Нині комунікації є невід’ємним атрибутом процесу управління. Вони зв’язують окремі елементи організації у єдине ціле, даючи можливість координувати їхні дії, аналізувати успіхи та невдачі, виправляти допущені помилки, доручати нові завдання тощо.

Особливої уваги вимагає управління інноваційним розвитком організації, в тому числі й щодо організування комунікативних процесів, які відповідають сучасним викликам

та вимогам суспільства й рівню розвитку інформаційних технологій.

## ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Закон України “Про інноваційну діяльність” [1] визначає інновації як “новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери”. Таким чином, інноваціями є будь-які технічні, організаційні, економічні та управлінські зміни, відмінні від існуючої практики в конкретній організації.

Інновації в комунікативній діяльності організації можуть стосуватися наступних аспектів комунікативного процесу:

- інновації щодо вибору каналу передавання повідомлення;
- інновації щодо способу формування самого повідомлення та його надсилання;
- зміна концептуальних підходів до організування комунікативного процесу, яка може полягати в зміні кількості та змісту інформації, що передається, зміні суб’єктів комунікації тощо.

Розглядаючи практику імплементації інноваційних рішень у комунікативних процесах курсів підготовки водіїв (далі – курси) Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу (далі – ІФНТУНГ), можемо стверджувати, що концептуальні підходи залишаються незмінними і визначаються чинними вимогами нормативно-

правових актів щодо діяльності закладів з підготовки водіїв та внутрішніми розпорядчими документами ІФНТУНГ. Крім того, традиційним (тобто ручним) залишається спосіб формування повідомлень та їхнього надсилання до суб'єктів комунікативних процесів курсів. Не зважаючи на те, що відповідно до вимог нормативно-правових документів [2; 3] у процесі організування електронного документообігу низка електронних повідомлень повинна генеруватися й надсилатися автоматизовано, означена вимога не реалізована у впровадженій інформаційній автоматизованій системі (далі – ІАС) курсів. Загалом, схема комунікативного процесу курсів зображена на рисунку 1.

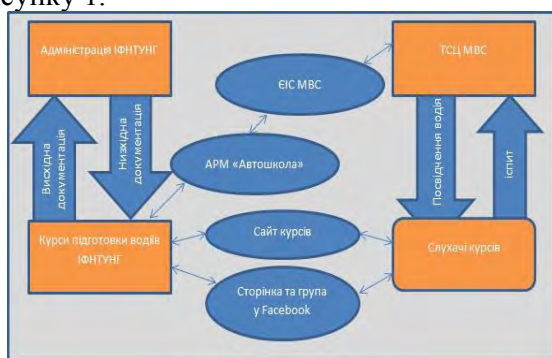


Рис.1. Схема комунікативного процесу курсів

В той же час, низка новацій простежується в організуванні зовнішніх комунікацій, зокрема, щодо каналів передачі інформації до територіального сервісного центру (далі – ТСЦ) МВС, а також щодо вибору каналів комунікації з потенційними клієнтами та наявними слухачами курсів підготовки водіїв. Дослідження свідчать, що в діяльності курсів впроваджена ІАС “АРМ “Автошкола”, яка слугує для автоматизації управлінських та ділових процесів курсів, а також для передачі інформації до Єдиної інформаційної системи МВС та до ТСЦ МВС.

Крім того, для налагодження комунікацій з потенційними та наявними слухачами, курси використовують веб-сайт <https://avtoshkola.nung.edu.ua/>, а також офіційну сторінку та групу у Facebook. Зауважимо, що вихідні комунікації реалізуються курсами у вигляді новин, повідомлень та постів. В той же час, потенційні слухачі можуть подати заявку на навчання як на сайті, так і на сторінці у Facebook. Крім того, для підвищення

ефективності комунікацій з клієнтами, сторінка і група у Facebook відкрита для коментарів, відгуків та дописів користувачів. Також на веб-сайті курсів передбачена сторінка “Відгуки”.

Як бачимо, інноваційні рішення щодо комунікативних процесів курсів підготовки водіїв ІФНТУНГ запроваджені, передовсім, з метою забезпечення прозорості діяльності курсів та оперативного обміну інформацією в електронній формі з ТСЦ МВС, а також у маркетинговій діяльності курсів для налагодження ефективних комунікацій з клієнтами з використанням електронних (цифрових) каналів передавання інформації. В той же час, нинішні умови карантину вимагають використання електронних каналів комунікації навіть для організування внутрішньо-організаційних комунікацій, зокрема для пересилання організаційно-розпорядчих документів (електронна пошта), а також платформ для проведення відеоконференцій та зборів дистанційно, зокрема, Zoom, Viber тощо.

## ЛІТЕРАТУРА

- [1] “Pro innovatsiinu diialnist”: Zakon Ukrainy vid 04.07.2002 № 40-IV. Redaktsiia vid 05.12.2012. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15> (data zvernennia: 05.05.2020).
- [2] Pro zatverdzhennia Poriadku roboty z elektronnyimi dokumentamy u dilovodstvi ta yikh pidhotovky do peredavannia na arkhivne zberihannia: nakaz Ministerstva yustytzii Ukrainy № 1886/5, Nov.11, 2014. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14> (data zvernennia: 05.05.2020).
- [3] Typova instruktsiia z dokumentuvannia upravlinskoj informatsii v elektronni formi ta orhanizatsii roboty z elektronnyimi dokumentamy v dilovodstvi, elektronnoho mizhvidomchoho obminu: zatv. postanovoiu Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 17.01.2018 № 55. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n18> (data zvernennia: 29.08.2018).