

**ІНТЕРНЕТ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ КАНАЛ
КОМУНІКАЦІЇ У СТРУКТУРІ ПІДПРИЄМСТВА**

*Н. Ю. Зозуля, к. філол. н., доцент
Державний університет телекомунікацій, м. Київ, Україна*

Комунікація є одним з найважливіших напрямків діяльності на підприємствах. Професійні відносини складаються насамперед в процесі спілкування, а функціонування і виживання підприємств засновані на ефективних взаємостосунках між окремими працівниками і групами працівників, з клієнтами, партнерами та ін. учасниками ділових комунікацій. Крім того, організаційні можливості розроблені і введені в дію через «інтенсивні соціальні і комунікативні процеси» [2]. Комунікація допомагає окремим особам і групам координувати свою діяльність для досягнення поставлених завдань, що є досить важливим в процесі соціалізації, прийнятті рішень, вирішенні проблем і управлінні змінами процесів.

На сьогодні професійна комунікація продовжує активно розвиватися в динамічному світі, який характеризується появою нових технологій, інтенсивною глобальною конкуренцією і швидкими змінами. Вона забезпечується різноманітними каналами зв'язку – засобами, за допомогою яких повідомлення передаються і приймаються. Розрізняють друковані, електронні або F-T-F (міжособистісні) канали комунікації. Загальні канали включають в себе друковані пам'ятки, брошури, інформаційні бюлетені, звіти, річні звіти, плакати та ін. Нові технології стимулювали використання електронних каналів, наприклад, електронної пошти та голосової пошти, інтранет, блоги, чати, бізнес-телебачення, відеоконференції, системи миттєвого обміну повідомленнями та ін. Віч-на-віч канали включають в себе виступи, командні зустрічі, фокус-групи, громадські заходи та ін.

Досить ефективними на сьогодні є саме електронні канали комунікації, які здійснюються за допомогою мережі Інтернет.

Переваг Інтернет-комунікації багато. Оскільки комунікатор (на підприємстві – роботодавець) сплачує за Інтернет, то можна в процесі ділової комунікації заощадити гроші на телефонні

дзвінки, відправляючи комусь миттєве повідомлення за допомогою VoIP замість стандартних послуг місцевого телефонного зв'язку. Звичайно, жодна технологія не позбавлена своїх недоліків, і Інтернет-комунікація має їх достатньо, а саме такі, як віруси, питання конфіденційності та спаму.

Як і всі технології, засоби, що допомагають нам спілкуватися з допомогою Інтернет, постійно розвиваються. У нашій розвідці ми розглянемо лише деякі з популярних форм Інтернет-комунікацій.

Однією з найбільш швидко зростаючих форм Інтернет-комунікації є обмін миттєвими повідомленнями, або ІМ (англ. Instant messaging). ІМ дозволяє організовувати на основі тексту комп'ютерні конференції між двома або більше людьми, створивши свого роду приватний чат, щоб спілкуватися в режимі реального часу через Інтернет. Як правило, система ІМ попереджає вас, коли певна особа в Інтернеті. Потім ви можете почати розмову з цією конкретною людиною або групою людей.

ІМ набуває популярності в діловому світі. Співробітники компанії можуть мати миттєвий доступ до керівників і співробітників в різних офісах, щоб не здійснювати телефонні дзвінки, коли потрібна інформація негайно. В цілому, ІМ може заощадити час для співробітників і допомогти зменшити кількість грошей, які бізнес витрачає на комунікації. Державні клієнти обміну миттєвими повідомленнями і послуги включають ICQ, Skype, Viber, AOL Instant Messenger (AIM), Microsoft MSN Messenger, Yahoo! Messenger та ін. Для підприємств, які шукають більш безпечний спосіб обміну миттєвими повідомленнями, серед корпоративних пакетів ІМ доступні такі, як Microsoft Live Communication Server і IBM Lotus Instant Messaging. Стороннє програмне забезпечення використовується для того, щоб допомогти підприємствам зробити використання послуг обміну миттєвими повідомленнями на робочому місці більш безпечним.

Деякі проблеми і питання, які виникають під час використання ІМ, пов'язані з отриманням спаму і поширенням вірусу. Спім (SPIM) є еквівалентом ІМ спаму і ботів, які збирають інформацію про користувачів обміну миттєвими повідомленнями з Інтернету і імітують людину-користувача, надсилаючи спім на отриману адресу за допомогою миттєвого повідомлення. Спім зазвичай містить посилання на веб-сайт, який спімер намагається просунути на ринок. Спім є більш нав'язливою, ніж спам формою комунікації. Ці рекламні оголошення і сміттєві

повідомлення будуть постійно з'являтися у вікні чату, і користувач змушений їх сприймати відразу, що дуже відволікає. На противагу цьому в електронній пошті зазвичай можна фільтрувати такі повідомлення і, за бажанням, знайомитися з ними пізніше. Крім того, віруси і трояни здатні розповсюджуватися через ІМ-канали. Ці шкідливі програми зазвичай поширюються, коли користувач ІМ отримує повідомлення, яке буде схожим з відомим ІМ контактом, з посиланням на веб-сайт, відвідування якого автоматично призводить до завантаження шкідливого коду. Використання безпечних правил чату (наприклад, ніколи не натискати на посилання) і встановлення оновленої антивірусної програми на системі допоможе знизити ймовірність зараження шкідливими програмами, які поширюються через обмін миттєвими повідомленнями.

VoIP є ще одним інтернет-методом комунікації, який набуває популярності на підприємствах. VoIP обладнання і програмне забезпечення працюють разом, щоб використовувати Інтернет для передачі насамперед телефонних дзвінків шляхом передачі голосових даних в пакетах з використанням IP, а не за допомогою традиційних трансмісій ланцюга. Голосовий трафік перетворюється в пакети даних, які потім направляються через Інтернет, або будь-якою IP-мережею, так само, як звичайні пакети даних. Коли пакети даних досягають свого призначення, вони перетворюються назад в мовні дані для одержувача. Спеціальне апаратне забезпечення (адаптер VoIP) потрібне тільки для відправника. Виклик направляється Інтернетом через звичайний телефонний роз'єм, який підключений до телефону одержувача.

Відеоконференції – конференції між двома або більше учасниками на різних сайтах за допомогою комп'ютерних мереж для передачі аудіо- та відеоданих. Для того, щоб відеоконференцкомунікація була успішною для роботи, учасники конференції повинні використовувати той самий клієнт або сумісне програмне забезпечення. Багато безкоштовних і умовно безкоштовних інструментів відеоконференцкомунікації доступні в Інтернеті для завантаження, і більшість веб-камер також поставляються в комплекті з програмним забезпеченням для відеоконференцій. Багато нових пакетів відеоконференцій також можуть бути інтегрованими з публічними ІМ-клієнтами для багатоманітного конференц-зв'язку і спільної роботи.

В останні роки відеоконференцкомунікація стала популярною формою телекомунікації, що дозволяє економічно ефективним способом забезпечити дистанційне навчання, майстер-класи запрошених ораторів і проектів співробітництва кількох шкіл. Багато хто вважає, що відеоконференцкомунікація забезпечує візуальний зв'язок і взаємодію, що не може бути досягнуто за допомогою стандартних ІМ або повідомлень електронної пошти.

Більш широкий аналіз використання підприємствами різноманітних каналів комунікації, які функціонують завдяки мережі Інтернет, дозволяє стверджувати про їх вплив на поліпшення якості, адекватності та своєчасності інформації, яку співробітники отримують про клієнтів, організації, або на їх власну роботу, що може поліпшити свою індивідуальну продуктивність на цілих 20–50 відсотків [1]. Дослідження у цьому напрямку сприятиме вирішенню менеджерами і керівниками підприємств проблеми пошуку шляхів, щоб зробити комунікацію більш динамічною, достовірною, ефективно діяти у змінному внутрішньому та зовнішньому середовищах в умовах ринкових відносин. Позитивний клімат комунікації та ефективна комунікація працівника шляхом застосування відповідних каналів зв'язку, зміцнення ідентифікації співробітників з їх організаціями сприяє фінансовій діяльності підприємства та сталому успіху.

Список використаних джерел

1. Boyett, J., & Boyett, J. (1998). The guru guide: The best ideas of top management thinkers. New York: Wiley.
2. Jones, E., Watson, B., Gardner, J., & Gallois, C. (2004). Organizational communication: Challenges for the new century. Journal of Communication, 54(4), 722–750.

ПРОБЛЕМА СТРАХУ І СВОБОДИ В КОМУНІКАТИВНОМУ ПРОСТОРІ ІНТЕРНЕТУ

М. М. Мовчан, к. філос. н., доцент
ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»,
м. Полтава, Україна

Науковці справедливо відзначають, що «людські відносини і саме суспільне життя неможливі без комунікації» [1, с. 43]. В епоху постмодерну, на початку 90-х років ХХ століття з'явився новий і досить ефективний засіб масової комунікації –