

**МЕТОДИЧНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНКИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ
ПІДПРИЄМСТВ МАШИНОБУДУВАННЯ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ**

У нинішній час питання формування комунікаційної системи, управління нею, особливо оцінки ефективності управління комунікаційною системою, набувають великої актуальності. Для підприємства машинобудування важливо не тільки створити ефективну систему комунікацій, але і грамотно управляти нею, щоб, з одного боку, підтримувати заданий рівень, а з іншого – направляти її в те русло, яке було спочатку задумано на етапі розробки комунікаційної системи. Сповільнення кризових процесів у світовій економіці та перехід значної кількості країн - торговельних партнерів України до поступової макроекономічної стабілізації і відновлення в них процесів економічного пожвавлення створили середовище, яке знизило глобальні ризики для економічної активності, а також уможливило започаткування економічного зростання в економіці України.

Головним рушієм економічного розвитку стала промисловість, яка забезпечила 3,1 в. п. і 3,7 в. п. приросту валової доданої вартості в економіці України відповідно в першому і другому кварталах 2010 р. Зростання обсягів промислового виробництва у 2010 р. становило 32% проти падіння за аналогічний період минулого року на 12%. У 2011 р. промислове виробництво в Україні продовжило післякризове зростання. Проте темпи його приросту уповільнились до 24,8% проти 32,1% у 2010 р. [1].

Машинобудівний комплекс України показав в 2011 р. зростання на 32,7% порівняно з 2010 р. і залишився традиційним лідером зростання у промисловому комплексі. Дослідження взаємозв'язку основних показників машинобудівельних підприємств та підприємств промисловості у динаміці [1-7] представлено в табл. 1.

Таблиця 1

Динаміка основних показників підприємств промисловості та машинобудування України

Показник аналізу	Період часу (рік)					
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
1	2	3	4	5	6	7
Обсяг реалізованої промислової продукції підприємств, млн грн						
Промисловості	551729,0	717076,7	917035,5	806550,6	1065108,2	1329266,3
Машинобудування	68730,6	98339,9	121780,4	85833,0	116200,8	154185,9
Індекси промислової продукції підприємств						
Промисловості	106,2	107,6	94,8	78,1	111,2	107,6
Машинобудування	111,8	119,0	100,3	55,1	136,1	117,2
Фінансовий результат від звичайної діяльності підприємств до оподаткування, млн грн						
Промисловості	34699,6	43700,9	20243,2	-4788,1	26845,9	63260,9
Машинобудування	1916,9	5127,5	704,6	1921,1	7176	14396,4
Кількість збиткових підприємств, %						
Промисловості	34,7	33,4	38,9	40,3	40,8	37,9
Машинобудування	33,3	30,8	36,1	39,3	37,6	32,8
Рентабельність операційної діяльності підприємств, %						
Промисловості	5,7	5,45	4,2	4,0	4,6	4,8
Машинобудування	3,6	3,64	3,49	3,31	3,45	8,5

1	2	3	4	5	6	7
Середньорічна кількість найманих працівників, тис. осіб						
Промисловості	3398	3422	3415	3392	3388	3023,2
Машинобудування	776	783	771	765	786	586,9
Номінальна заробітна плата працівників, грн						
Промисловості	1041	1351	1806	2048	2198	3120
Машинобудування	945	1201	1543	1789	1886	2745
Частка машинобудування в загальному обсязі промислового виробництва, %						
Машинобудування	12,5	13,7	13,3	10,6	10,9	11,6

Найбільше зростання індексу промислового виробництва у 2011 р. відбулося в Івано-Франківській області (62%), Тернопільській (30,7%), Луганській (26,8%) та

Дніпропетровській (26,7%). Найбільший обсяг реалізованої продукції в 2010 та 2011 рр. мала Донецька область – 19,1 та 22% відповідно (рис. 1).

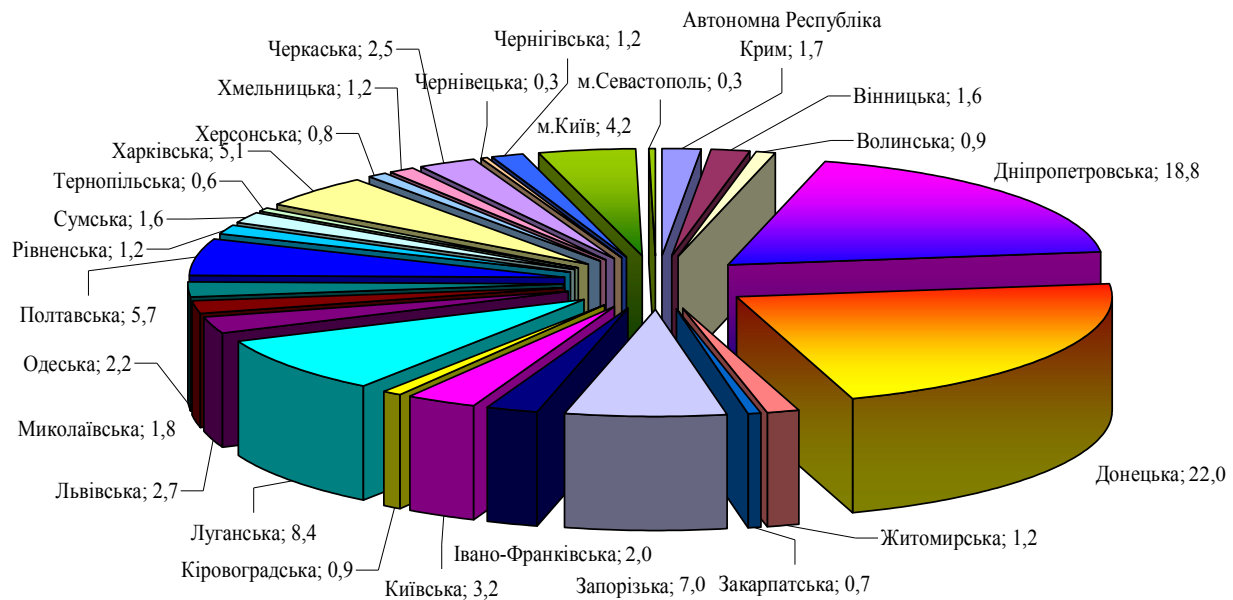


Рис. 1. Обсяг і структура реалізованої промислової продукції по регіонах у 2011 р., %

На Донецьку область припадає п'ята частина загальнодержавного обсягу реалізованої промислової продукції. Загальний обсяг промислового виробництва у 2011 р. порівняно з 2010 р. збільшився на 13,6%. Збільшення обсягів виробництва продукції забезпечено за всіма видами діяльності у промисловості, крім легкої промисловості. Найбільшого приросту досягнуто в хімічній та нафтохімічній промисловості (на 42,1%), вугільній галузі (на 20,3%), добуванні корисних копалин, крім паливно-енергетичних

(на 17,2%), машинобудуванні (на 15,5%), виробництві коксу, продуктів нафтоперероблення (на 11,9%), металургійному виробництві та виробництві готових металевих виробів (на 11,1%), виробництві та розподіленні електроенергії – на 8,2% [6].

За рік обсяг реалізованої промислової продукції підприємств збільшився на 31,3% і склав 266,7 млрд грн. У машинобудівному комплексі Донецької області обсяг виробництва продукції загалом у 2011 р. збільшився на 26,1% (табл. 2).

Основні показники роботи підприємств машинобудування Донецької області

Показники	Період					
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Обсяг реалізованої машинобудівної продукції підприємств у відпускних цінах, млн грн	10274,8	14220,6	18903,2	13770,3	21558,3	27192,4
Індекси виробництва продукції, у % до попереднього року	104,1	119,8	102,2	58,6	153,6	115,5
Експорт машинобудівної продукції, млн дол. США	855,6	1204,0	1520,0	874,2	1412,9	1314,3*
Середньооблікова чисельність штатних працівників, тис. осіб	98,0	92,2	87,1	72,1	79,8	82,1*
Середньомісячна заробітна плата одного штатного працівника, грн	1287	1633	2006	1754	2492	2952*
Інвестиції в основний капітал, млн грн у діючих цінах	529,8	579,0	475,9	398,2	569,5	466,3*
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (робіт, послуг), млн грн	12276,8	15773,4	20545,7	15747,0	24516,6	19314,6*
Фінансовий результат від звичайної діяльності до оподаткування – прибуток, збиток (-), млн грн	428,5	975,7	353,4	-423,6	427,8	2136,9
Питома вага прибутку, отриманого в машинобудуванні, до загального її обсягу по промисловості області, %	6,4	9,7	9,2	22,1	15,7	6,1

* Січень-жовтень 2011 р.

Збільшення загального обсягу виробництва і експортних поставок сприяло поліпшенню фінансового стану галузі. Позитивний фінансовий результат роботи машинобудівних підприємств області за 2010 р. склав 427,8 млн грн (у 2009 р. збитки перевищували прибуток на 423,6 млн грн), за 2011 р. дорівнює 2136,9 млн грн, що майже в 5 разів більше порівняно з 2010 р. За цей період збільшилася з 59 до 71% питома вага прибуткових підприємств [7]. Крім того, частка збиткових підприємств машинобудування Донецької області в 2010 р. знизилася до 32%, а в 2011 р. цей показник склав 29% (рис. 2), проте це число достатньо велике і показує на нездатність третини всіх підприємств машинобудування реагувати на зміни зовнішнього середовища і ухвалювати ефективні управлінські рішення. До чинників, які впливають на прийняття ефективних рішень на сучасному, інформаційному етапі розвитку суспільства, відносяться: геометричне зростання обсягів інформації, асиметрія ін-

формації як на мікро- та макрорівнях, динамічність зовнішнього і внутрішнього середовища. У зв'язку з цим виникає необхідність вироблення у топ-менеджерів системного мислення, застосування ними на практиці законів організації управління, що дозволяють ефективно взаємодіяти і гнучко пристосовуватися до змінних дій ринку.

Своєчасний аналіз організаційних комунікацій дозволяє виявити інформаційну навантаженість підрозділів і визначити характер взаємодії, яка зумовила встановлений рівень інтенсивності; оцінити ступінь оптимальності інформаційного обміну підрозділів усередині свого блоку й поза ним; виявити неформалізовані відносини керівництва та підлеглих; оцінити ступінь автономності діяльності кожного підрозділу; оцінити ефективність зворотного зв'язку між елементами структури управління; встановити ефективність комунікаційно-інформаційних процесів тощо.

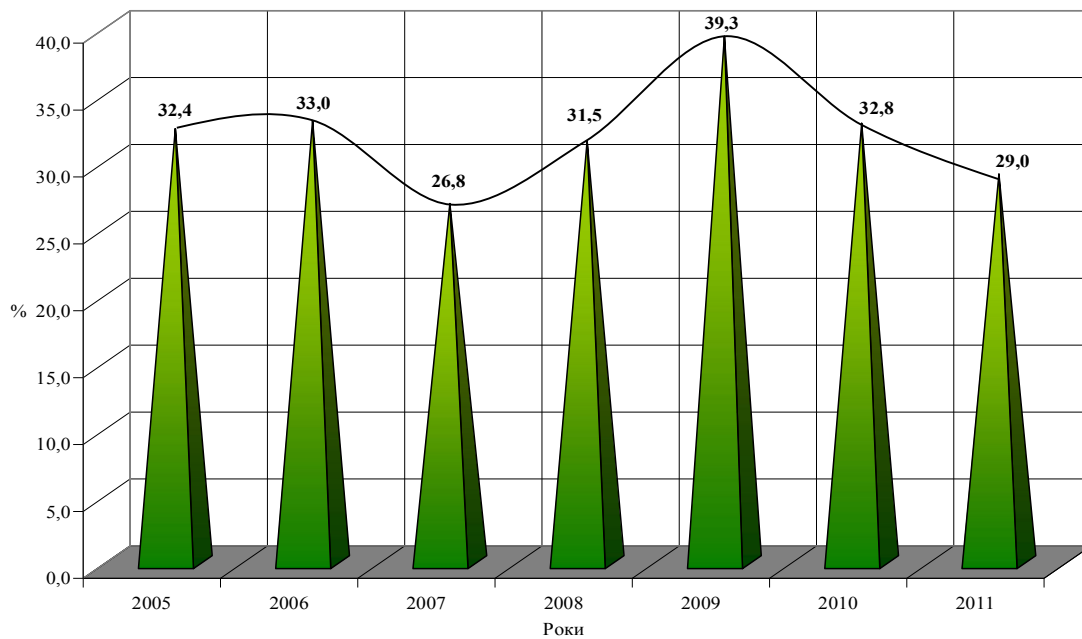


Рис. 2. Питома вага збиткових підприємств машинобудування Донецької області

Ряд дослідників пропонують використовувати методики оцінки ефективності внутрішніх комунікацій на основі анкетування працівників, менеджерів різних рівнів, різних ланок виробництва та управління. Так, наприклад, К. Суровцева [8] пропонує визначати ефективність організаційних комунікацій на основі розрахунку коефіцієнтів адекватності менеджменту та згоди в колективі, зони єдності та полярності думок, які базуються на використанні спеціально розроблених анкетних опитувань. При цьому Р. Мансуров [9] для оцінки якості організаційних комунікацій пропонує використовувати визначення лояльності персоналу, але також на основі проведення анкетувань працівників різних рівнів.

Одним із підходів до визначення якості організаційних комунікацій є методики, що мають у своїй основі експертні оцінки різних показників. Так, Т. Момот та М. Кадничанський [10] якість управління організаційними комунікаціями визначають як інвестиційний критерій, ступінь задоволеності інвестора та інших зацікавлених учасників корпоративних відносин результатами діяльності підприємства на основі побудови агрегованого рейтингу якості корпоративного управлін-

ня з урахуванням незалежної думки експертів.

При цьому як окремо, так і у сукупності з експертними методами використовуються кількісні методики (табл. 3).

Існують методики оцінки, які основані лише на використанні якісних чи кількісних показників. Так, методики оцінки ефективності комунікацій на підприємстві К.С. Суровцевої [14], А.В. Литвинчука [16] та Н.В. Івашової [17] основані на лише на бальній експертній оцінці, а методики О.А. Шлапак [12], А.Н. Булатова [13] та А.О. Босак [18] – на розрахунку кількісних показників.

Таким чином, методики, які ґрунтуються на сприйнятті експертами якості об'єктів оцінки, мають недоліки в тому, що при цьому не можна відкидати певний суб'єктивізм респондентів, а кількісні, – що при цьому обмеженням є те, що не всі показники якості можна математично розрахувати.

Найбільш повними є методики, які основані на поєднанні кількісних та якісних показників ефективності комунікацій. Так, наприклад, О. Шубін та І. Сіменко [11] для підвищення об'єктивності оцінки якості організаційних комунікацій пропонують паралельно використовувати розрахунок кількіс-

Методи оцінки ефективності комунікацій підприємства

№ з/п	Автори методу	Назва показника	Загальна характеристика методу	Формула розрахунку	Переваги методу	Недоліки методу
1	Шубін О.О., Семенко І.В. [11]	Якість організаційних комунікацій	Розрахунок даного показника – останній етап у процесі оцінки якості організаційних комунікацій. Попередні 3 етапи передбачають розрахунок складових узагальнюючих наведених показників	$Y_{ок} = f(K_{инт} \times K_1)$, де $K_{инт}$ – ступінь швидкості передачі інформації; K_1 – здатність інформації задовольняти потреби процесу управління, пройшовши каналами передачі інформації	Поєднання кількісних і якісних показників дозволяє більш повно охарактеризувати стан комунікацій	Зачіпає лише інформаційний аспект комунікацій
2	Шлапак О.А. [12]	Інтегральний показник якості бізнес-комунікацій	Розрахунок даного показника є адаптацією формалізованої оцінки ефективності внутрішніх інформаційних систем, яка запропонована для вимірювання ефективності маркетингових комунікацій і була розширена для оцінки ефективності комунікаційного середовища	$E_D = \frac{\sum_{i=1}^k C_D^i + \sum_{i=1}^k C_C^i + \sum_{i=1}^k C_B^i + \sum_{i=1}^k C_A^i}{\Delta N_D}$, де $C_{A,B,C,D}$ – витрати на передачу повідомлення на етапах А, В, С, D; ΔN_D – кінцевий ефект комунікації	Простота розрахунку, дозволяє визначити ефект, використовуючи вартісні показники	Більше зачіпає розрахунок показників ефективності зовнішніх комунікацій
3	Булатов А.Н. [13]	Показник оцінки якості корпоративного управління з точки зору захисту інтересів власника	На основі врахування всіх можливих варіантів постань показників ефективності захисту окремих власників передбачена побудова матриці оцінки ефективності корпоративного управління; потрапляння до відповідних комірок говорить про певний стан якості організаційних комунікацій і передбачає здійснення відповідних заходів для її підвищення/утримання існуючого рівня	$K_{инт} = (-)K_1 + (-)K_2 \times (-)K_3 + (-)K_4$ (узагальнений вигляд), де K_1, K_2 – показники ефективності захисту інтересів власників відповідно поточних доходів та у перспективних доходах; K_3 – показник ефективності захисту інтересів власників порівняно з іншими учасниками корпоративних відносин; K_4 – показник скорегований на частку акціонерного капіталу окремого власника	Ефективно оцінює якість саме корпоративного управління з точки зору захисту інтересів власника	Враховується лише точка зору захисту інтересів власника, не враховані якісні показники комунікаційної системи
4	Суровцева К.С. [14]	Інтегральний коефіцієнт ефективності організаційних комунікацій	Методичний підхід до інтегральної оцінки стану організаційних комунікацій на основі визначення функціональної, економічної і стратегічної ефективності на базі приватних критеріїв і показників з урахуванням коефіцієнтів ваговитості. Експерти привласнювали категоріям бали від 1 до 5 і одночасно визначали мінімально необхідний для підприємства рівень	$I = Q_{ф.эф} \times K_{ф.эф} + Q_{к.эф} \times K_{к.эф} + Q_{с.р} \times K_{с.р}$, де I – інтегральний коефіцієнт ефективності; $K_{ф.эф}$ – коефіцієнт функціональної ефективності; $K_{к.эф}$ – коефіцієнт економічної ефективності; $K_{с.р}$ – коефіцієнт стратегічної результативності; $Q_{ф.эф}, Q_{к.эф}, Q_{с.р}$ – коефіцієнти ваговитості приватних показників ефективності, визначувані експертним шляхом	Підхід дозволяє здійснювати моніторинг комунікаційних процесів і оцінювати дієвість комунікаційних заходів	Складність розрахунків, можлива суб'єктивність експертів

1	5	Федорович О.Е., Назаренко Т.Н. [15]	3	4	5	6	7
			Протокол комунікаційної взаємодії (ПКВ)	ПКВ є оргграф, що описує послідовність комунікативних актів і складається з безлічі вершин - актів комунікації і безлічі ребер, що характеризують можливість переходу від поточного акту до наступного акту при настанні певної події	$R_0 = \alpha_1 (CER \vee_{\alpha_2} (TR \vee e)^{\beta_1})^{\beta_2} \times \alpha_3 (IE \downarrow^{OP} \vee_{\alpha_4} (IE \uparrow^{OP} \vee e)^{\beta_3})^{\beta_4} \times \alpha_5 (AW \vee PE \times EXE \times PA)^{\beta_5} \times \alpha_6 (IE \uparrow \vee_{\alpha_7} (IE \downarrow \vee e)^{\beta_6})^{\beta_7} \times \alpha_8 (TR \vee e)^{\beta_8}$ <p>де α_i – значення переходів за алгоритмом (1 – якщо комунікаційний акт виконується, 0 – якщо не виконується); CER – підготовка дії, що управляє, начальником (ініціатором) для виконання нижчого рівня; PR – підготовка виконання для учасника верхнього рівня; AW – очікування відповіді (доповіді про виконання) ініціаторами; RW – пасивне очікування учасником, при якому він може обговорювати або вирішувати інші завдання; PE – підготовка виконання (regeneration of exesutor) до виконання завдання; EXE – виконання функціонального завдання або завдання управління; PA – оформлення результатів виконання поставленого завдання; TR – обробка результату ініціаторами вирішення задачі</p> $B = \frac{\sum_{i=1}^n B_{\phi_1} + \sum_{i=1}^n B_{\phi_2}}{\sum_{i=1}^n B_{max} + \sum_{i=1}^n B_{max}^2} \cdot k$ <p>де $\sum_{i=1}^n B_{max}^2$ та $\sum_{i=1}^n B_{\phi_2}$ – сума максимальних можливих балів; $\sum_{i=1}^n B_{\phi_1}$ та $\sum_{i=1}^n B_{\phi_2}$ – сума балів експертів; k – кількість форм. Якщо $B = 0,81 - 1$ – на підприємстві функціонує ефективна система комунікаційних процесів та планування комунікацій дійсно відіграє важливу роль на підприємстві;</p>	Дає можливість обґрунтовано аналізувати організаційні структури управління проектами або виробничими замовленнями, удосконалює методи дослідження і моделювання процесів комунікаційних взаємодій	Складність розрахунків, не дає інтегральну характеристику стану комунікацій, лише за окремими процесами
	6	Литвинчук А.В. [16]	Узагальнюючий показник оцінки ефективності комунікаційних процесів	ґрунтується на оцінці компетентності лінійних керівників, їх стилі роботи з підлеглими та партнерами, а також працівників відділу маркетингу та збуту, оскільки саме вони упорядковують та здійснюють більшість зовнішніх комунікацій підприємства. Даний метод реалізується за допомогою анкетування лінійних керівників, а також безпосередньо керівництва підприємства	Може використовуватися для аналізу наявної ситуації та моніторингу рівня професійних знань, обґрунтування необхідності підвищення кваліфікації працівників підприємства тощо	Зацікає лише суб'єктів комунікаційного процесу – персонал, тому недостатньо повна. Можлива суб'єктивність експертів	

Закінчення табл. 3

1	2	3	4	5	6	7
7	Івашова Н.В. [17]	Інтегральний показник якості системи бізнес-комунікацій підприємства	Розрахунок даного показника є першим етапом при оцінці якості бізнес-комунікацій. Другий етап – оцінка економічної доцільності використання каналу або інструменту комунікацій	<p>0.61 - 0.8 – процес продажів та комунікаційне планування реалізовано добре, проте підприємство не завжди приділяє достатньо уваги плануванню зовнішніх та внутрішніх комунікаційних процесів та не одержує у повному обсязі переваги, які повинне мати.</p> <p>0.41 - 0.6 – процес продажів та комунікаційне планування реалізовані на задовільному рівні;</p> <p>0 - 0.4 – процеси продажів і комунікативного планування реалізовано незадовільно.</p> $K = \sum_{s=1}^3 k_s,$ <p>де k_i – окремі показники якості:</p> <p>K_1 – показник дотримання системи ідентифікації;</p> <p>K_2 – показник інформаційної погодженості;</p> <p>K_3 – показник охопту каналів/інструментів.</p> <p>Якщо $K < 1,5$ – система бізнес-комунікацій потребує кардинальних змін, треба передивитися підходи до її формування та побудувати згідно з принципами;</p> <p>$1,5 < K < 2,1$ – система побудована згідно з основними вимогами, але потребує дещо тальної проробки інструментів;</p> <p>$2,1 < K < 3$ – система відповідає основному завданню, але потребує вдосконалення;</p> <p>$K = 3$ – система працює на засадах синергії</p>	Дозволяє проаналізувати особливості комунікативної діяльності підприємств на ринках, дослідити процес прийняття рішень, вивчити фактори, що впливають на цей процес	Направлена на зовнішні комунікації, тому більш підходить для оцінки ефективності маркетингових комунікацій, можлива суб'єктивність експертів
8	Босак А.О. [18]	Показник економічної ефективності системи комунікацій (Тсо)	За основу взято метод повної вартості володіння (Total Cost of Ownership – TCO) з урахуванням етапів життєвого циклу системи комунікацій	$T_{CO} = \sum_{j=1}^n \sum_{i=2}^k c_{ij},$ <p>де c_{ij} – види витрат системи комунікацій підприємства;</p> <p>$i \in \overline{1, n}$ – кількість основних підсистем системи комунікацій машинобудівного підприємства ($n=4$);</p> <p>$j \in \overline{1, k}$ – кількість етапів життєвого циклу системи комунікацій машинобудівного підприємства (може бути різною для кожної з підсистем)</p>	У ході управління витратами системою комунікацій можна враховувати різноманітні обмеження фінансового та інформаційного характеру	Складність розрахунків, збору необхідної інформації

них показників роботи інформаційних систем і думок експертів щодо спроможності інформації задовольняти потреби процесу управління, пройшовши каналами передачі інформації.

Проте для кожного окремого підприємства з метою оцінки ефективності комунікацій підприємства необхідне уточнення значених методик з корегуванням їх на специфіку організаційної структури, мети та стратегії підприємства. При цьому найбільш оптимальним є комплексне застосування як кількісних показників, так і методик, що базуються на думках експертів, споживачів або інших суб'єктів зовнішньої комунікації.

Основна мета розробки і обґрунтування методики оцінки рівня ефективності управління комунікаційною системою – надати способи, що дозволяють врахувати специфіку функціонування в конкретній ринковій ситуації на ринку і прийняти відповідно найбільш оптимальні управлінські рішення щодо ефективного управління комунікаційною системою даного підприємства машинобудування.

Науково обґрунтована робота з оцінки, організації і управління комунікаційною системою, на нашу думку, повинна вестися на основі її моделювання. Комунікаційна система підприємства машинобудування має свою структуру, описується параметрично і моделюється так само, як і сам процес її формування. Враховуючи те, що модель – віддзеркалення значущих сторін об'єкта, комунікаційну систему можна представити набором різних критеріїв. Комбінуючи ці критерії, отримують відгук індивіда, що представляє оцінку ним повного враження про підприємство. У дослідженні розглянуто вищеперелічені аспекти, питання, що містять надмірні дані, зняті з розгляду. Вказані питання були розділені на три категорії: питання, що відносяться до інформаційно-технічної системи управління, питання, пов'язані з процесом управління підприємством, і питання, пов'язані з соціально-психологічною складовою комунікаційної системи підприємства машинобудування.

Результати, проведені по кожній з груп оцінки, дозволять визначити рівень ефективності управління комунікаційною системою, з'ясувати необхідність її вдосконалення або доопрацювання, а також наочно визначити, які конкретно сфери діяльності підприємства по кожній складовій з комунікаційної системи не відповідають ідеальним і вимагають корегування.

Визначивши на першому етапі зацікавлені групи, відносно яких проводитиметься оцінка рівня ефективності управління комунікаційною системою, переходимо до другого етапу – вибір номенклатури показників для кожного елемента з комунікаційної системи, яких може бути достатньо велика кількість, проте нами рекомендується використовувати не більше 20 основних найбільш значущих зі всієї сукупності. Дослідження Р. Пауерса, Г. Лукаса та ін. розглянуто для розробки відповідних типів питань з метою визначення ступеня задоволення менеджментом, попередньої і подальшої участі [19-23]. Дослідження К. Доунса і М. Хазена використано для розгляду питань, пов'язаних із задоволенням якістю комунікації [24]. Керівні принципи, сформульовані Дж. Петтітом, дослідження зв'язку «начальник-підлеглий», проведені Девісом та ін., використано при розробці питань чинників комунікації [25, 26]. Крім того, для оцінки рівня ефективності комунікаційної системи використаємо кількісні показники результатів фінансово-економічної діяльності підприємств у динаміці за останні роки, отримані на основі ретроспективного аналізу, для більш точної характеристики з документів бухгалтерської та фінансової звітності підприємства і внутрішньої документації підприємств машинобудування.

Такі дослідження є основою для корегування і/або вдосконалення управління комунікаційною системою підприємства машинобудування, здійснюючи модифікацію програми управління комунікаційною системою підприємства машинобудування і процесної моделі ефективного управління комунікаціями. Дані заходи рекомендується проводити в тісній співпраці з керівництвом підприємства за такою методикою (рис. 3).

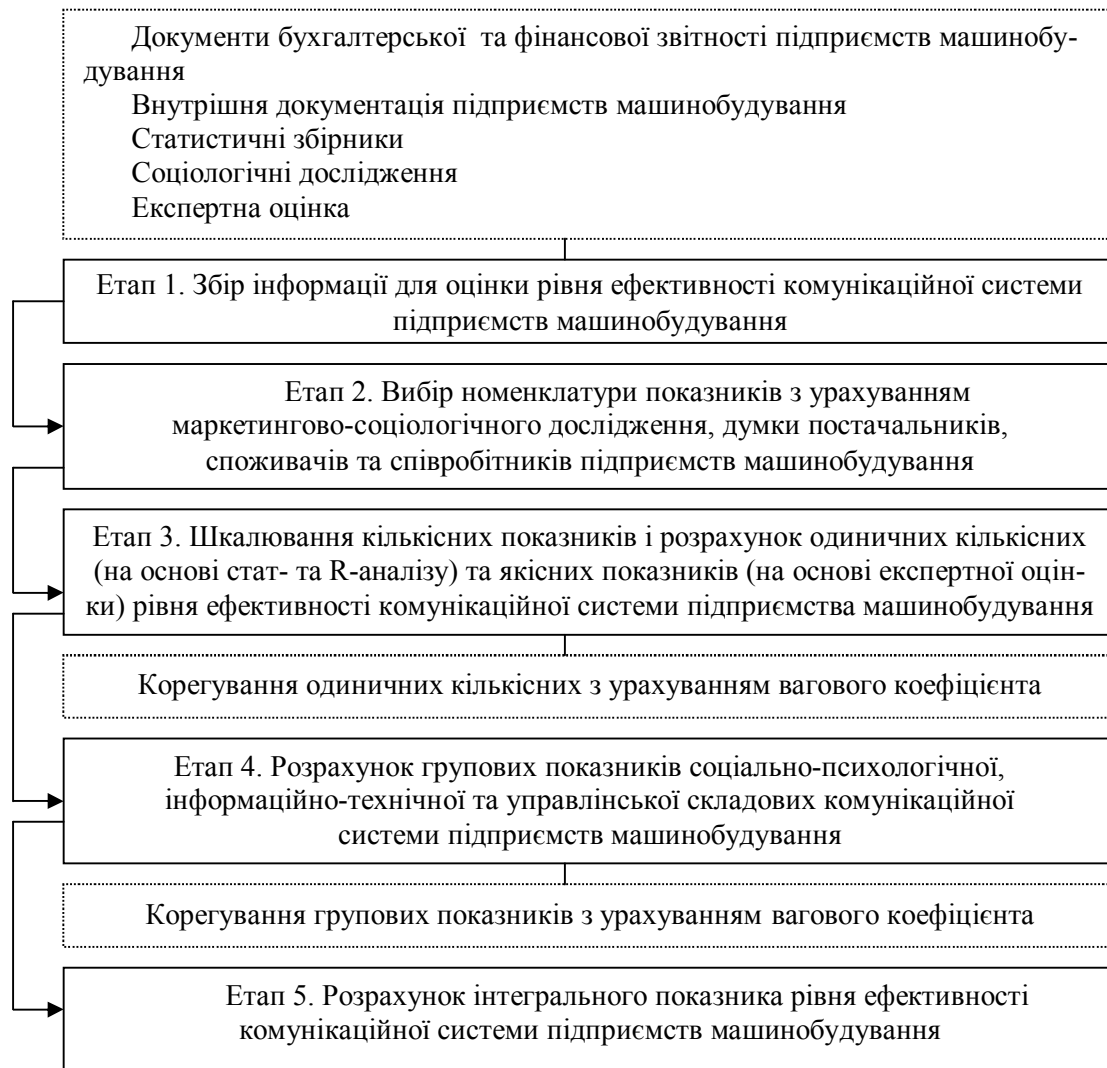


Рис. 3. Рекомендований процес оцінки комунікаційної системи підприємств машинобудування

Рекомендована методика оцінки рівня ефективності управління комунікаційною системою дозволить керівництву підприємства визначити, за якими напрямками у політиці управління комунікаційною системою слід здійснити кардинальні зміни, де потрібне невелике корегування і де необхідне кардинальне вдосконалення.

Література

1. Експрес-випуск Державної служби статистики України № 11 від 17.01.2012 р. Підсумки роботи промисловості України за січень-грудень 2011 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/express/expr2012/01_12/11.zip.

2. Статистичні дані промисловості України [Електронний ресурс] / Державний комітет статистики України. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.

3. Машиностроение Украины: текущие тенденции [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://minprom.ua/print/755.html>.

4. Міністерство промислової політики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: industry.kmu.gov.ua.

5. Індекси промислової продукції за видами діяльності за 2003-2011 роки / Головне управління статистики Донецької області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.donetskstat.gov.ua/statinform/promisl9.php>.

6. Объемы реализованой промышленной продукции (работ, услуг) за основными видами деятельности 2004-2011 роки / Головне управління статистики Донецької області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.donetskstat.gov.ua/statinform/promisl7.php>.

7. Фінансові результати підприємств до оподаткування за видами промислової діяльності за 2011 рік / Головне управління статистики Донецької області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.donetskstat.gov.ua/statinform/finans1_1_1.php?dn=1211.

8. Суворцева Е.С. Комплексная методика измерения организационных коммуникаций / Е.С. Суворцева // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета (Научный журнал КубГАУ) [Электронный ресурс]. – Краснодар: КубГАУ, 2007. – №09(33). – С. 186-205. – Режим доступа: <http://ej.kubagro.ru/2007/09/pdf/15.pdf>.

9. Мансуров Р.Е. Как оценить лояльность персонала компании / Р.Е. Мансуров // Управление человеческим потенциалом. – 2008. – № 3. – С. 190-197.

10. Момот Т. Про методи оцінки якості корпоративного управління / Т. Момот, М. Кадничанський // Економіка України. – 2007. – № 7. – С. 41-55.

11. Шубін О.О. Аналітична оцінка якості організаційних комунікацій / О.О. Шубін, І.В. Сіменко // Актуальні проблеми економіки. – 2010. – №1(103). – С. 175-184.

12. Шлапак О.А. Особливості оцінювання ефективності комунікаційних систем підприємств хлібопекарської підгалузі / О. Шлапак // Вісник ТНЕУ. – 2011. – № 2. – С. 125-130.

13. Булатов А.Н. Методические инструменты комплексной оценки экономической эффективности корпоративного управления на промышленных предприятиях Российской Федерации: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / А.Н. Булатов. – К., 2001. – 183 с. Режим доступа: intes-group.narod.ru/books/bulatov.doc

14. Суворцева Е.С. Оценка затрат и эффективность организационных изменений в управлении коммуникациями предприятия / Е.С. Суворцева, Г.Я. Рубин // Организатор производства: теоретический и научно-практический журнал. – 2008. – № 2. – С. 54-56.

15. Федорович О.Е. Алгебраическое моделирование коммуникационных процессов в организационных системах управления / О.Е. Федорович, Т.Н. Назаренко // Системы обработки информации. – 2011. – 2 (92). – С. 206-210.

16. Литвинчук А.В. Кількісні методи оцінки ефективності комунікацій підприємства / А.В. Литвинчук // Вісник Донецького національного університету. – Сер. В: Економіка і право. – 2010. – Вип. 2, т. 1. – С. 216-222.

17. Івашова Н.В. Оцінка ефективності системи комунікацій промислового підприємства / Н.В. Івашова // Механізм регулювання економіки. – 2007. – № 1. – С. 152-162.

18. Босак А.О. Оцінка поточного стану та перспектив розвитку системи комунікацій підприємств // Вісник соціально-економічних досліджень Одеського державного економічного університету. – Вип. 24. – Одеса: ОДЕУ, 2006. – С. 199-205.

19. Powers, Richard F. An Empirical Investigation of Selected Hypotheses Related to the Success of Management Information System Projects // Unpublished Ph. D. dissertation. University of Minnesota, 1971. – P. 320-325.

20. Lucas, Henry C. An Empirical Study of a Framework for Information Systems // Decision Sciences. – January, 1974. – P. 102-114.

21. Lucas, Henry C. Measuring Employee Reaction to Computer Operations // Sloan Management Review. – Spring, 1974. – P. 59-67.

22. Lucas, Henry C. System Quality, User Reaction and the Use of Information Systems // Management Informatics. – August, 1974. – P. 207-212.

23. Lucas, Henry C. User Reactions and the Management of Information Services // Management Informatics. – August, 1973. – P. 165-172.

24. Downs, Cal W. and Hazen, Michael D. Factor Analytic Study of Communication Satisfaction // The Journal of Business Communication. – Spring, 1977. – P. 63-73.

25. Pettit, John D. et al. Guidelines and Suggestions for Research in Business Communication // Journal of Business Communication. – Fall, 1971. – P. 37-60.

26. Davis, Keith. Success of Chain-of-Command Oral Communication in a Manufacturing Management Group / Davis, Keith // Academy of Management Journal. – December, 1971. – P.305-315.

Надійшла до редакції 21.11.2012 р.