

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Факультет документальних комунікацій, менеджменту, технологій та
фізики
Кафедра менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему: «Управління комунікаційною політикою підприємства
(за матеріалами ТОВ «РЕНАМАКС», с.В. Омеляна Рівненського
району Рівненської області)»

Виконав: здобувач вищої освіти
4 курсу спеціальності 073
«Менеджмент»
денної форми навчання
Головчак Максим Максимович

Керівник: доцент кафедри
менеджменту, к.т.н.
Машта Надія Олександрівна

Зміст Вступ	5
1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЮ ПОЛІТИКОЮ ПІДПРИЄМСТВА.....	8
1.1 Сутність та значення маркетингових комунікацій та комунікаційної політики підприємства.....	8
1.2 Інструменти та засоби комунікаційної політики	12
1.3 Стратегії комунікаційного менеджменту	15
1.4 Підходи до оцінки ефективності комунікаційної політики підприємства.....	21
2 УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЮ ПОЛІТИКОЮ ТОВ "РЕНАМАКС"	25
2.1 Загальна характеристика ТОВ "РЕНАМАКС"	25
2.2 Аналіз фінансових результатів та фінансового стану ТОВ "РЕНАМАКС"	30
2.3 Характеристика основних складових комунікаційної політики ТОВ «РЕНАМАКС».....	45
2.4 Особливості управління комунікаційною політикою ТОВ «РЕНАМАКС».....	50
2.5 Шляхи удосконалення управління комунікаційною політикою ТОВ «РЕНАМАКС».....	57
ВИСНОВКИ	60
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	64
ДОДАТКИ	67

Вступ

Дослідження теми "управління комунікаційною політикою" актуальне через зростання складності бізнес-середовища та зростаюче значення ефективності комунікацій для досягнення успіху на ринку. Підприємства, що успішно впроваджують стратегічну та ефективну комунікаційну політику, мають перевагу у забезпеченні стабільності, збільшенні конкурентоспроможності та впевненому розвитку.

Ефективність комунікацій впливає як на перспективи розвитку організації, так і на добробут її персоналу. Керівники повинні розуміти сутність комунікаційного процесу, володіти високим рівнем навичок усного і письмового спілкування, а також використовувати сучасні методи та інструменти обміну інформацією. Отже, створюючи та реалізуючи продукт чи послугу, керівництво підприємства ставить перед менеджерами основне завдання - налагодження ефективного комунікаційного процесу [27].

73% американських, 63% англійських і 85% японських компаній вважають, що найбільшою перешкодою на шляху досягнення ефективності є проблеми в комунікаціях. Керівники організацій та їх ТОП-менеджери витрачають від 50% до 90% робочого часу на комунікацію в межах своєї компанії [12]. Отже, якість комунікаційних процесів є ключовим аспектом комунікаційної політики, оскільки вона безпосередньо впливає на кінцеві результати діяльності підприємства. Таким чином, можна стверджувати, що комунікаційна політика є необхідною складовою системи його управління.

Мета кваліфікаційної роботи бакалавра – дослідити та проаналізувати теоретичні та практичні аспекти управління комунікаційною політикою підприємства, а також розробити рекомендації щодо її вдосконалення для підвищення ефективності комунікаційних процесів і зміцнення позицій підприємства на ринку.

Об'єктом дослідження є ТОВ «РЕНАМАКС», що здійснює технічне обслуговування та ремонт автотранспортних засобів, розташоване в с. В.Омеляна Рівненського району Рівненської області.

Предметом дослідження є комунікаційна політика ТОВ «РЕНАМАКС» та особливості управління нею в контексті підвищення ефективності комунікаційних заходів та зміцнення конкурентних позицій підприємства на ринку технічного обслуговування та ремонту автотранспортних засобів.

Відповідно до поставленої мети основними **завданнями** роботи є:

- висвітлити сутність та значення комунікаційної політики підприємства;
- охарактеризувати інструменти та засоби комунікаційної політики;
- проаналізувати існуючі стратегії комунікаційного менеджменту;
- охарактеризувати підходи до оцінки ефективності комунікаційної політики підприємства;
- визначити основні напрямки діяльності ТОВ «РЕНАМАКС»;
- проаналізувати організаційну структуру управління підприємством;
- провести фінансово-економічний аналіз діяльності ТОВ «РЕНАМАКС»;
- вивчити особливості реалізації комунікаційної політики ТОВ «РЕНАМАКС» та оцінити ефективність управління нею;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення управління комунікаційною політикою ТОВ «РЕНАМАКС».

Теоретична та методологічна база дослідження. Для висвітлення основних проблем управління комунікаційною політикою у бакалаврській роботі було використано праці таких науковців: Алданькова Г.В., Бурдяк О., Городецький М., Грекова А., Гриців С.П., Котанська А.М., Завербний А.С., Козакевич Т.С., Лихолат С.М., Підпалюк Я.В., Лихолат С.М., Шандала П.-А.І., Магалецький А.В., Примак Т.О., Романуша Ю., Стрілок І.І., Цибко Р.О., Танасійчук А.М., Поліщук І.І., Громова О.Є., Бондаренко В.М., Гевчук А.В., Поліщук Н.В., Тимохіна Я.О., Турчина М.П., Бойко І.А., Тур О.В., Турчіна С.Г., Ритченко Є.Ю., Чередниченко В., Шестакова Т., Штефанич Д., Дячун О., Янчук Т., Сорошкіна К.

Під час виконання бакалаврської роботи були використані такі методи дослідження:

- аналіз літературних джерел для вивчення теоретичних основ управління комунікаційною політикою;

- метод системного аналізу для дослідження організаційної структури та основних напрямків діяльності ТОВ «РЕНАМАКС»;
- фінансово-економічні розрахунки для оцінки фінансових показників та оцінки ефективності роботи підприємства;
- інтерв'ювання та опитування співробітників підприємства для збору первинних даних про комунікаційні процеси.

Теоретичне значення роботи полягає у тому, що дослідження управління комунікаційною політикою підприємства сприяє розумінню основних принципів та методів комунікаційного менеджменту. Це дозволяє встановити зв'язок між ефективністю комунікаційних процесів і підвищенням конкурентоспроможності підприємства на ринку.

Практичне значення. Результати дослідження можуть бути використані для удосконалення практичної діяльності ТОВ «РЕНАМАКС» у сфері формування та управління комунікаційною політикою.