

НАВЧАННЯ КОМУНІКАЦІЙНИМ ТЕХНОЛОГІЯМ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ЯК ЗАПОРУКА РОЗВИТКУ УСПІШНОГО БІЗНЕСУ

**ЯНОВСЬКИЙ Володимир, здобувач вищої освіти
спеціальність 073 Менеджмент**

Миколаївський національний аграрний університет

Анотація: у роботі розглядається значення навчання персоналу підприємств сучасним комунікаційним технологіям як ключового чинника підвищення ефективності внутрішньої взаємодії, оптимізації використання цифрових інструментів, формування клієнтоорієнтованості та забезпечення довгострокових конкурентних переваг бізнесу.
Ключові слова: навчання, комунікаційні технології, персонал, підприємство, бізнес.

У сучасних умовах глобалізації та інтенсивного розвитку інформаційного суспільства саме ефективна комунікація стає фундаментом стабільного функціонування і конкурентоспроможності підприємств. Комунікаційні технології не обмежуються лише технічними інструментами передавання інформації, вони охоплюють цілий комплекс навичок та підходів, які дозволяють персоналу досягати взаєморозуміння, швидко реагувати на зміни, формувати позитивний імідж компанії й ефективно працювати з клієнтами, партнерами та колегами. Саме тому навчання комунікаційним технологіям персоналу перетворюється на один із ключових факторів розвитку успішного бізнесу.

Навчання комунікаційним технологіям насамперед забезпечує гармонізацію внутрішньої взаємодії в колективі. У багатьох випадках конфлікти, низька продуктивність і навіть звільнення співробітників пов'язані не зі слабкою професійною підготовкою, а з відсутністю навичок правильного спілкування. Наприклад, на підприємствах із розгалуженою структурою управління часто виникають труднощі у передаванні інформації між різними відділами. Неправильне формулювання завдання чи запізнений зворотний зв'язок призводять до зриву термінів і фінансових втрат. Проведення регулярних тренінгів із бізнес-комунікацій та навчання співробітників методам асертивної поведінки та навичкам активного слухання дозволяє створити атмосферу довіри й відповідальності.

Не менш важливим напрямом є навчання сучасним цифровим комунікаційним технологіям. Поширення віддаленої роботи та гнучких форматів

співпраці зробило необхідним вільне володіння інструментами онлайн-спілкування, такими як Slack, Microsoft Teams, Zoom чи Trello. Компанії, які інвестують у підвищення цифрової грамотності персоналу, отримують очевидні переваги: скорочення часу на узгодження завдань, швидке вирішення робочих питань, прозорість контролю виконання. Так, прикладом успішного використання цифрових комунікаційних рішень є корпорація Siemens, яка завдяки навчанню персоналу роботі в єдиній цифровій екосистемі змогла оптимізувати робочі процеси в понад 190 країнах світу [3].

Комунікаційні технології також є ключем до ефективної взаємодії з клієнтами. Зростання вимог споживачів до якості обслуговування вимагає від персоналу не лише професійних знань, а й уміння правильно презентувати продукт, вирішувати проблеми клієнтів і підтримувати довгострокові відносини. Тут особливого значення набувають навички емоційного інтелекту та клієнтоорієнтованої комунікації. Наприклад, компанія Apple приділяє значну увагу навчанню своїх співробітників мистецтву ведення діалогу з клієнтами: від уміння слухати до здатності виявляти приховані потреби покупця [1].

Сучасний бізнес потребує також навичок міжкультурної комунікації, особливо якщо компанія орієнтується на вихід на зовнішні ринки. Співпраця з іноземними партнерами та клієнтами вимагає знань культурних особливостей, традицій ведення переговорів, норм етикету. Відсутність таких знань може призвести до непорозумінь, втрати контрактів і погіршення репутації. Тому до програм корпоративного навчання все частіше включають модулі з міжкультурної комунікації та ділової англійської мови та міжнародних стандартів бізнес-етикету.

Навчання комунікаційним технологіям має набувати системного характеру. Це можуть бути як традиційні семінари та тренінги, так і сучасні формати — онлайн-курси, симуляції, бізнес-ігри, коучинг та наставництво. Наприклад, компанія Google впровадила внутрішню програму навчання Googler-to-Googler (G2G), де співробітники навчають один одного різних комунікаційних і професійних навичок [2].

Важливим аспектом є інтеграція навчання комунікаційним технологіям у систему стратегічного розвитку підприємства. Бізнес, який інвестує у розвиток «м'яких навичок» свого персоналу, створює конкурентну перевагу на ринку. У цьому контексті варто розглядати навчання не як витрати, а як інвестицію у майбутній розвиток.

Отже, можна стверджувати, що навчання комунікаційним технологіям персоналу підприємств є однією з найважливіших умов розвитку успішного бізнесу. Системний підхід до такого навчання дозволяє підприємству не лише адаптуватися до викликів сучасного середовища, а й формувати довгострокові конкурентні переваги.

Література:

1. Apple. URL: <https://www.apple.com/ua/> (date of access: 25.09.2025).
2. Google. URL: https://www.google.com/intl/uk_ua/business/ (date of access: 25.09.2025).
3. Siemens. URL: <https://www.siemens.com/ua/uk.html> (date of access: 25.09.2025).

Анотація: *the paper examines the importance of training enterprise personnel in modern communication technologies as a key factor in improving the effectiveness of internal interaction, optimising the use of digital tools, forming customer focus and ensuring long-term competitive advantages for business.*

Ключові слова: *education, communication technologies, personnel, enterprise, business.*

***Науковий керівник – ШАРАТА Наталія,
д-р пед. наук, професор, проректор із науково-педагогічної
та виховної роботи і підвищення кваліфікації МНАУ,
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв***