

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра менеджменту, публічного управління та HR технологій

УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ НА ЗАЛІЗНИЧНОМУ ТРАНСПОРТІ

Пояснювальна записка
до дипломної роботи магістра
за освітньою програмою «Менеджмент організацій і адміністрування»
спеціальності 073 «Менеджмент»

Виконав: здобувач вищої освіти
за другим (магістерським) рівнем
групи 216-МОА-Д23 (роботу
виконано самостійно, відповідно
до принципів академічної
добросовісності)

Богдан ЛІТВИН

(ім'я та прізвище)

Керівник:

Олег ВАСИЛЬЄВ

(ім'я та прізвище)

Рецензент:

Олена КІРДІНА

(ім'я та прізвище)

Харків – 2025 р.

АНОТАЦІЯ

Дана кваліфікаційна робота включає в себе 12 слайдів презентації, 124 аркушів пояснювальної записки формату А4, що включає 14 рисунків, 12 таблиць, 75 літературних джерел.

Ключові слова: КОМУНІКАЦІЯ, КОМУНІКАТИВНИЙ ПРОЦЕС, СПІЛКУВАННЯ, ПОВІДОМЛЕННЯ, ВНТРИШНЯ ТА ЗОВНІШНЯ КОМУНІКАЦІЯ.

Об'єктом дослідження є комунікативні процеси у регіональній філії «Південна залізниця» акціонерного товариства «Українська залізниця».

Метою дослідження є удосконалення управління комунікаціями на залізничному транспорті на прикладі регіональної філії «Південна залізниця».

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні засади управління комунікаціями на підприємствах та їх структурних підрозділах, зокрема на залізничному транспорті

Розроблено комплексний аналіз основних показників результатів роботи регіональної філії «Південна залізниця» АТ «Укрзалізниця».

Запропоновано удосконалення управління комунікаціями за рахунок удосконалення системи оцінювання внутрішніх комунікацій.

ABSTRACT

This qualification work includes 12 presentation slides, 124 pages of an explanatory note in A4 format, featuring 14 figures, 12 tables, and 75 literature references.

Keywords: COMMUNICATION, COMMUNICATION PROCESS, COMMUNICATION, MESSAGE, INTERNAL AND EXTERNAL COMMUNICATION.

The object of the study is communication processes in the regional branch office “Southern Railway” of the joint-stock company “Ukrainian Railways”.

The purpose of the study is to improve the management of communications in railway transport on the example of the regional branch office “Southern Railway”.

In the qualification work, the theoretical foundations of communication management at enterprises and their structural subdivisions, in particular in railway transport, are studied

A comprehensive analysis of the main indicators of the performance of the regional branch office “Southern Railway” of JSC “Ukrzaliznytsia” is developed.

Improvements in communication management by improving the system of internal communication evaluation are proposed.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра Менеджмент і адміністрування

Ступінь вищої освіти магістр

Освітньо-професійна програма «Менеджмент організацій і адміністрування»
за спеціальністю 073 «Менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

д.е.н., професор
(вчене звання)

Олена ДИКАНЬ

(підпис)

((ім'я та прізвище))

21 жовтня 2024 р.

**ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЕКТ**

Богдану Літвину

(ім'я та прізвище)

1 Тема Управління комунікаціями на залізничному транспорті

керівник роботи Олег Васильєв, к. е. н., доцент

затвержені розпорядженням по економічному факультету

від « 21 » жовтня 2024 року № 22/24

2 Строк подання студентом закінченої роботи «10» січня 2025 року

3 Вихідні дані Показники, що характеризують обсяги роботи, динаміка якісних показників, експлуатаційних витрат, фінансових результатів роботи регіональної філії «Південна залізниця» за 2020 – 2023 роки, нормативна законодавча, наукова література з питань управління комунікаціями

4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Управління комунікаціями на підприємствах та їх структурних підрозділах, зокрема на залізничному транспорті. Особлива роль комунікації в процесі управління. Комунікаційний процес: диференціація та перешкоди. Види комунікативні зв'язки в організаціях та їх особливості. Бар'єри та перешкоди, що виникають у комунікаційному процесі. Особливості комунікаційного процесу в залізничній галузі. Дослідження показників результатів роботи регіональної філії «Південна залізниця» акціонерного товариства «Українська залізниця». Основні задачі та функції філії. Аналіз показників, що характеризують обсяги роботи філії. Аналіз показників з праці філії. Аналіз витрат та собівартості. Аналіз фінансових результатів роботи. Удосконалення

управління комунікаціями на прикладі регіональної філії «Південна залізниця». Комунікаційні перешкоди в залізничній галузі та шляхи їх подолання. Підходи до побудови системи внутрішніх комунікацій в залізничній галузі. Рекомендації щодо системи оцінювання внутрішніх комунікацій.

4 Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

1 Управління комунікаціями на підприємствах та їх структурних підрозділах, зокрема на залізничному транспорті – два аркуші (формат А4). 2 Дослідження показників результатів роботи регіональної філії «Південна залізниця» акціонерного товариства «Українська залізниця» – чотири аркуші (формат А4). 3 Удосконалення управління комунікаціями на прикладі регіональної філії «Південна залізниця» – шість аркуші (формат А4).

6 Консультанти окремих розділів

Розділ	Прізвище, ініціали, посада та науковий ступінь консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7 Дата видачі завдання «21» жовтня 2024 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН





Назва етапів	Строк виконання етапів	Примітка
1 Управління комунікаціями на підприємствах та їх структурних підрозділах, зокрема на залізничному транспорті	15.11.2024	
2 Дослідження показників результатів роботи регіональної філії «Південна залізниця» акціонерного товариства «Українська залізниця»	10.12.2024	
3 Удосконалення управління комунікаціями на прикладі регіональної філії «Південна залізниця»	08.01.2025	
Графічна частина	10.01.2025	

Здобувач вищої освіти  Богдан ЛІТВИН

Керівник роботи  Олег ВАСИЛЬЄВ

Зміст

Вступ	7
1 Управління комунікаціями на підприємствах та їх структурних підрозділах, зокрема на залізничному транспорті	10
1.1 Особлива роль комунікації в процесі управління	10
1.2 Комунікаційний процес: диференціація та перешкоди	33
1.3 Види комунікативні зв'язки в організаціях та їх особливості	36
1.4 Бар'єри та перешкоди, що виникають у комунікаційному процесі	39
1.5 Особливості комунікаційного процесу в залізничній галузі	43
Висновки до першого розділу	53
2 Дослідження показників результатів роботи регіональної філії «Південна залізниця» акціонерного товариства «Українська залізниця»	55
2.1 Основні задачі та функції філії	55
2.2 Аналіз показників, що характеризують обсяги роботи філії	60
2.3 Аналіз показників з праці філії	64
2.4 Аналіз витрат та собівартості	71
2.5 Аналіз фінансових результатів роботи	77
Висновки до другого розділу	86
3 Удосконалення управління комунікаціями на прикладі регіональної філії «Південна залізниця»	90
3.1 Комунікаційні перешкоди в залізничній галузі та шляхи їх подолання	90
3.2 Підходи до побудови системи внутрішніх комунікацій в залізничній галузі	95

Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дат				
Розробив		Літвин Б.В.			Управління комунікаціями на залізничному транспорті	Літ.	Аркуш	Аркушів
Перевірів		Васильєв О.Л.					5	124
Реценз.						УкрДУЗТ		
Н. Контр.		Крихітіна Ю.В.						
Затверд.		Дикань О.В.						

3.3 Рекомендації щодо системи оцінювання внутрішніх комунікацій	103
Висновки до третього розділу	109
Висновки	112
Список використаних джерел	117

						Арк
						6
Зм.	Арк.	№ документа	Підпис	Дата		

Список використаних джерел

- 1 Андрушків, Б.М. Основи менеджменту [Текст] / М.Б.Андрушків, О.Є. Кузьмін – Львів: Світ, 1995. –296с.
- 2 Апчел, Ю.С. Сучасні моделі маркетингових комунікацій [Електронний ресурс] / Ю.С. Апчел // Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка» – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/index.php?operation=1&iid=194>.
- 3 Бебик, В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнс [Текст] : монографія / В.М.Бебик. –К. Мауп, 2005. – с.. 432 - 437.
- 4 Беляков, О.О. Роль засобів масової комунікації у формуванні екологічної політики [Електронний ресурс] / О.О. Беляков. – Режим доступу : <http://journalib.univ.kiev.ua/index.php?act=book.index&book=28>
- 5 Боднар, А. В. Аналіз основних теоретичних підходів до оцінки якості організаційних комунікацій [Текст] / А. В. Боднар, Т. В. Боднар // Вісник Донецького національного університету. Серія: Економіка й право. – 2011. – Вип. 9, ч.2. – С. 56–59.
- 6 Бовикін, В.І. Новий менеджмент: (управління підприємствами на рівні вищих стандартів: теорія і практика ефективного управління) [Текст]/ І.В.Бовикін. - Дніпропетровськ: ВАТ "Видавництво" Економіка ", 1997. - 368с.
- 7 Божкова, В.В. Стратегічне планування маркетингових комунікацій інноваційної продукції промислових підприємств [Текст]: монографія / В.В. Божкова. – Суми : СумДУ, 2010. – 305 с.
- 8 Босак, А.О. Економічне оцінювання та розвиток комунікацій в управлінні машинобудівними підприємствами [Текст]: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)» / А.О. Босак. – Львів, 2007. – 25 с.

9 Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: Моногр. [Електронний ресурс] / В.М.Бебик. – Київ: МАУП, 2005. – URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>

10 Васильєва, Н. Основні тенденції розвитку інформаційних технологій та комунікацій [Текст]/ Н. Васильєва. - К.: Економіст, 2004. - 253с.

11 Віноградська, О.М., Менеджмент [Текст]: навч. посіб./ О.М. Віноградська, Н. С. Віноградська, В. С. Шевченко // – Харків: ХНАМГ, 2008. -159с.

12 Гальчина, О.Н. Теория экономического анализа: [Текст] Учебное пособие / О.Н. Гальчина, Т.А. Пожидаева. – К.: Дашков и К, 2009. – 236с.

13 Гевко, І.Б. Методи прийняття управлінських рішень: Підручник [Текст]/ І.Б.Гевко. – К: Кондор, 2009. - 187с.

14 Гірченко, Т.Д. Маркетинг [Текст]: навчальний посібник / Т.Д. Гірченко, О.В. Дубовик. – К. : «Фірма «ІНКОС», Центр навчальної літератури, 2007. – 255 с.

15 Грабовська, С.Л. Комунікативний менеджмент і управління трудовими ресурсами в некомерційних організаціях [Текст] / С.Л.Грабовська // Мережа громадської освіти України. – К., 2010. – 115 с.

16 Грищенко С. Комунікативний менеджмент в регіональних і місцевих органах влади. Комунікаційні та інформаційні функції, пов'язані з програмами та проектами розвитку [Текст] / С. Грищенко. – Луцьк, Вінниця, 2005. - 608с.

17 Гріфін, Р. Основи менеджменту [Текст]: Підручник / Наук. ред. В.Яцупа, Д.Олесневич // - Львів: БаК, 2001. - 624 с.

18 Гуторов О.І. Менеджмент: навч. посіб для самост. роботи студ. [Текст] / О.І. Гуторов, О.О. Гуторова; Харк. нац. аграр. ун-т. – Х.: ХНАУ, 2013. – 210 с.

- 19 Демчина, Л.І. Документально-інформаційні комунікації [Текст]: Курс лекцій для студентів спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність» /Л.І.Демчина.- Івано-Франківськ: Факел, 2004. -82с.
- 20 Діденко, В.М. Менеджмент: Підручник [Текст]/ В.М.Діденко - К .: Кондор, 2008. - 584с.
- 21 Дем'яненко, С.І. Менеджмент виробничих витрат [Текст]/ С.І. Дем'яненко. – К .: КНЕУ, 1998. - 264с.
- 22 Єгоршин, О.П. Організація комунікаційних процесів [Текст]/ О.П. Єгоршин. – Дніпропетровськ: Діло, 1996р. – 348 с.
- 23 Жигайло, Н. Ж Комукативний менеджмент [Текст]: навч. посібник / Наталія. Жигайлоло. – Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2012. - 368 с.
- 24 Завадський, І.С. Менеджмент: Management [Текст]/ І.С.Завадський. – К.: Вид-во Європ. ун-ту - 2001. - 542с.
- 25 Закон України «Про залізничний транспорт» [Електронний ресурс]: офіц.текст: Редакція від 10.10.2024.
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/273/96-%D0%B2%D1%80#Text>
- 26 Зернецька, О. В. Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини [Текст]/ О. В. Зернецька. – К.: Освіта, 1999.- 351 с.
- 27 Історія менеджменту [Текст]: Учеб. посібник / Под ред. Д.В.Валового. - Херсон, 1997. - 256с.
- 28 Керб, Л.П. Основи охорони праці [Текст]/ Л.П.Керб. – Мелітополь: Світ, 2003, - 325с.
- 29 Кострицкая Н. М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності [Текст]: навч. посібник / Н. М. Кострицкая, В. І. Свистун, В. В. Ягупов. – Київ : Центр навч. л-ри, 2006. – 272 с.
- 30 Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади [Текст] / За заг. ред. Н. К. Дніпренко. – К.: ТОВ «Вістка», 2008. – 164 с.
- 31 Кошелюк М. PR як діяльність управління соціальними контекстами [Текст] / М. Кошелюк. – 2008. 93 с.

- 32 Колпаков, В.М. Теорія і практика управлінських рішень : Учеб. допомога. [Текст]/ В.М.Колпаков - К .: МАУП, 2000. - 256с.
- 33 Кредісов, А.І. Менеджмент для керівників [Текст] / С.Г.Панченко, В.А. Кредісов - К .: Т-во "Знання", КОО, 1999. - 556с.
- 34 Кузьменко, В.П. Соціальний капітал у суспільстві Френсіса Фукуями у створенні та розвитку НІС, 2006 // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://iee.org.ua/ua/publication/77/>
- 35 Мандзюк, М.М. Теоретичні рекомендації щодо вдосконалення управління внутрішньоорганізаційними комунікаціями [Текст] / М.М. Мандзюк // Управління озвитком. – 2011. – № 4 (101). – С. 180-182.
- 36 Менеджмент [Текст]: підручник/ Ю.Б.Королев,В.Д.Коротнев, Г.Н.Кочетова і ін .. - Львів .: Колос С, 2007. - 424с.
- 37 Менеджмент персоналу [Текст] Навч. посіб. Вид. 2-ге, без змін/ В.М. Данюк, В.М. Петюх, СО. Цимбалюк та ін .; За заг. ред. В.М. Такнюка, В.М. Петюха. - К .: КНЕУ, 2006. - 398с.
- 38 Михасюк, І.Р. Державне регулювання економіки в умовах глобалізації [Текст] : Монографія / Михасюк І.Р., Залога З.М., Сухай О.Є. / За наук. ред. д-ра екон. наук, проф., акад. АН Вищої школи України І.Р. Михасюка. – Львів: НВФ “Українські технології”, 2010. - 320с.
- 39 Менеджмент організацій : підручник [Текст] / за заг. ред. Федулової Л. І. – К. : Либідь, 2003. – 448 с.
- 40 Наумік, К. Г. Комунікаційні мережі як інструмент ефективного управління [Текст]/ К. Г. Наумік, Шафер Н. М. // Збірник наукових статей Харківського національного економічного університету. – 2011. – №10 (107). – С.180–182.
- 41 Немцов, В.Д. Стратегічний менеджмент [Текст] / В.Д. Немцов, Л.Є. Довгань. – К .: ТОВ "УВПК" ЕксОб - 2001. - 560с.
- 42 Основи внутрішньої комунікації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrainepublicdialogue.org/?page_id=159&langswitch_lang=uk.

- 43 Осовська Г. В. Менеджмент : підручник [Текст] / Г.В. Осовська, О.А. Осовський. – К. : Кондор-Видавництво, 2015. – 563 с.
- 44 Основи охорони праці: Навчальний посібник [Текст]/За ред. проф. В.В. Безруцького. – Х.: Факт, 2005. – 480с.
- 45 Офіційний веб-сайт Укрзалізниці [Електронний ресурс] : інформація / ПАТ «Українська залізниця». - Режим доступу: - <https://www.uz.gov.ua>
- 46 Палеха Ю. Організація сучасної ділової комунікації: Навчально-методичний посібник [Текст] / Ю.Палеха. – 2-е вид. – К.: МАУП, 2006. 164 с.
- 47 Писаревський І.М. Менеджмент організації: Навчальний посібник [Текст] / І.М. Писаревський, Л.А. Нохріна, О.В. Познякова. – Харків : ХНАМГ, 2008. – 133 с.
- 48 Петрук, Н.К. Організація як суспільний феномен: засади соціально-філософського аналізу [Електронний ресурс] / Н.К. Петрук // – К. : Центр духовної культури , –2004. – № 43. – Режим доступу : http://www.filosof.com.ua/Jornel/M_43/Petruk.htm.
- 49 Портер Майкл Е. Стратегія конкуренції [Текст] / Р.Олійник, Р. Сільський. - К. : Основи, 1998. – 390с.
- 50 Почепцов, Г. Г. Теорія комунікації [Текст]. / Г. Г. Почепцов — К. : Спілка рекламистів Украї-іни, 1996. – 207 с.
- 51 Пояснювальна записка до звіту виробничо-фінансової діяльності регіональної філії «Південна залізниця» за 12 місяців 2020 року. [Текст].- Харків: Південна залізниця, 2021. – 95 с.
- 52 Пояснювальна записка до звіту виробничо-фінансової діяльності регіональної філії «Південна залізниця» за 12 місяців 2021 року. [Текст].- Харків: Південна залізниця, 2022. – 98 с.
- 53 Пояснювальна записка до звіту виробничо-фінансової діяльності регіональної філії «Південна залізниця» за 12 місяців 2022 року. [Текст].- Харків: Південна залізниця, 2023. – 93 с.

54 Пояснювальна записка до звіту виробничо-фінансової діяльності регіональної філії «Південна залізниця» за 12 місяців 2023 року. [Текст].- Харків: Південна залізниця, 2024. – 108 с.

55 Примаєк, Т.О. Маркетингові комунікації в системі управління ринковою діяльністю підприємства [Текст]: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. доктора екон. наук : спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємствами» / Т.О. Примаєк. – К., 2004. – 26 с.

56 Різун, В.В. Теорія масової комунікації [Електронний ресурс] / В.В. Різун. – Режим доступу : <http://journlib.univ.kiev.ua/index.php?act=book.index&book=1>

57 Саєр, Л.Ю. Аналіз теоретичних основ внутрішніх комунікацій як необхідної умови ефективного управління підприємством [Текст] / Л.Ю. Саєр // Маркетинг та менеджмент інновацій. – 2011. – № 1. – С. 128-136.

58 Саєков, А.А. Механізми еколого-економічного управління підприємством: монографія [Текст] / А.А. Саєков. – Х. : Инжэк, 2004.

59 Синельникова, Л. Н. Диалог как способ расширения идентификации [Текст] / Л. Н. Синельникова // Диалог культур в аспекте обучения в высшей школе: Материалы конференции – Луганск, 2001. - С. 401.

60 Семенюк, О.А. Основи теорії мовної комунікації [Текст]: навч. посіб. / О.А.Семенюк, В.Ю.Парашук. - К.: ВЦ «Академія», 2010. - 240 с.

61 Статут залізниць України. Затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 6 квітня 1998 р. N 457 [Електронний ресурс] <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/457-98-%D0%BF#Text>.

62 Сурков, С.А. Бар'єри в маркетингових комунікаціях [Електронний ресурс] / С.А. Сурков. – Режим доступу : <http://grebennikon.ru/article-MzVU.html>. Тарнавська Н.П. Менеджмент: теорія та практика: Підручник для вузів/ Н.П.Тарнавська., Р.М. Пушкар –Тернопіль: Карт-бланш, 1997. –456с.

- 63 Сурмін, Ю. Тенденції розвитку державного управління [Текст] / Ю. Сурмін // Вісник НАДУ. – 2007. – № 1. – С. 5–14.
- 64 Хміль, Ф.І. Менеджмент [Текст]: підручник / І.Ф.Хміль. - К.: Вища шк., 1995. -351с.
- 65 Хомяков, В.І. Менеджмент підприємств [Текст]. - 2-ге вид., перероб. і доп. / В.І. Хомяков // - К.: Кондор, 2005. - 434 с.
- 66 Цуруль, О.А. Менеджмент у державних організаціях : навч. посіб. [Текст] / О.А. Цуруль. – К. : КНЕУ, 2002. – 142 с.
- 67 Шевцова А.И. Система показателей и методика оценки состояния энергетической безопасности [Текст]: науч.-техн. отчет / под ред. А.И. Шевцова. – Днепропетровск, 1999. – 78 с.
- 68 Шегда, А.В. Основи менеджера: Навчальний посібник [Текст] / А.В.Шегда. - К. : Товариство "Знання", КОО, 1998. - 512с.
- 69 Шестопапов, К. Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній організації [Текст] / Шестопапов К. Р. // Управління персоналом. – 2006. – № 7. – С. 12–14.
- 70 Шиян, Д.В. Фінансовий аналіз [Текст]: Навчальний посібник / Д.В.Шиян Н.І.Строченко. – К.: А.С.К., 2003. – 240 с.
- 71 Шпак, Н.О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств [Текст]: монографія / Н.О. Шпак. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2011. – 328 с.
- 72 Шубін, О.О. Аналітична оцінка організаційних комунікацій [Текст]/ О.О. Шубін, І.В. Сіменко // Актуальні проблеми економіки. – 2010. – № 1 (103). – С. 175-184.
- 73 Щокін, Г.В. Практична психологія менеджменту: як робити кар'єру. Як будувати організацію. Науково-практичний посібник [Текст] / Г.В.Щокін - К. : Україна, 1994. - 399с.
- 74 Якименко, Н.В. Методологические аспекты конкурентоспособности [Текст] // Вестник экономики транспорта и промышленности. Харків. - 2009. - № 28. - С. 104-109.

75 Яловега, Н.І. Принципи застосування основних комунікаційних інструментів у діяльності підприємств споживчої кооперації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/19_NNM_2007/Economics/23199.doc.htm.