

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЦИФРОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ

Гудилина С.К., студ. гр. БГУ 23-01

ФГБОУ ВО «Уфимский государственный

нефтяной технический университет»

Научный руководитель **Шевалдина Е.И.**,

доцент кафедры «Региональная экономика и управление»

Аннотация. Статья рассматривает перспективы развития деловой коммуникации под влиянием цифровизации в случаях экстренного перехода на удалённую работу. Анализируются ключевые принципы, модели и инструменты эффективного делового общения, включая омниканальность, интеграцию платформ и применение искусственного интеллекта.

Особое внимание в статье уделяется российским решениям для государственного

сектора (VK Teams, Dialog, Samoware, eXpress, TrueConf 8), подчёркивается их преимущества в области информационной безопасности и технологической независимости.

Ключевые слова: цифровая трансформация, деловая коммуникация, российское ПО, информационная безопасность, государственное управление.

В случаях экстренного перехода на удалённый формат работы, применяются информационные технологии и деловые коммуникации с использованием цифровых инструментов, которые представляют собой целенаправленный обмен информацией, ориентированный на постановку и результативное решение управленческих задач.

Особенно в сфере государственного управления они формируют надёжную информационную основу и обеспечивают координацию между различными элементами системы.

Описывая модели деловой коммуникации, отмечу, что продуманное управленческое влияние на адресата, равноправный межличностный диалог и подражание, предполагающее заимствование поведенческих стилей и моделей. Ряд авторов трактует деловое общение как синтез нескольких процессов — взаимодействия, влияния, понимания и сопереживания, — подчинённых общей цели [1].

Профессионально выстроенное деловое общение опирается на несколько принципов: осведомлённость сторон, формирование атмосферы доверия, сокращение издержек в ходе сделки, учёт рыночных и кадровых возможностей, а также безусловное выполнение договорных обязательств.

Содержательным ядром делового взаимодействия всегда служит потребность в совместной работе, требующая высокой слаженности и общего видения задач. Это взаимодействие держится на трёх парадигмах: способности понимать партнёра (улавливать его мысли и чувства), способности видеть и слышать (корректно считывать слова, жесты, интонации) и способности вести себя (адекватно выражать собственные чувства через вербальные и невербальные средства).

Расширению коммуникативных возможностей способствуют навыки убеждения, грамотная устная и письменная речь, владение невербальными средствами (зрительный контакт, контроль жестикуляции) и знание этикета (чувство достоинства, простота в общении, тактичность).

Сегодня в управлении деловыми коммуникациями ведущую роль играет несколько взаимосвязанных факторов.

Первый — омниканальность, предполагающая объединение всех коммуникационных каналов организации в цельную систему, которая сохраняет контекст переговоров и даёт свободу в выборе способа связи [3].

Второй фактор — глубокая интеграция инструментов: прежде разрозненные платформы связываются единой политикой управления (например, создание задачи в CRM автоматически инициирует обсуждение в корпоративном чате).

Заметный прирост эффективности обеспечивает искусственный интеллект. Он берёт на себя рутинные операции — фиксацию договорённостей, анализ текстовой переписки, создание резюме звонков — и повышает качество обслуживания с помощью голосовых помощников и речевой аналитики [1].

Следующий аспект — автоматизация и аналитика. BI-системы аккумулируют данные из CRM, бухгалтерских программ и маркетинговых платформ в обобщённые дашборды, которые наглядно отражают ключевые показатели. Наконец, обязательным условием остаётся обучение персонала — формирование навыков работы с цифровыми инструментами и современной культуры делового общения [4].

Цифровые средства управления деловыми коммуникациями покрывают весь спектр взаимодействия — от обмена мгновенными сообщениями и видеовстреч до совместной работы над документами и постановки задач. Они централизуют общение, делают рабочие процессы проще и повышают общую продуктивность команд.

1. Мессенджеры и чат-платформы: для корпоративных коммуникаций применяются Slack, Microsoft Teams, VK WorkSpace, «Контур.Толк», «Труконф». Эти решения объединяют персональные и групповые чаты, звонки, почту, облачные хранилища и интеграции с прочими сервисами.

2. Видеоконференции и онлайн-встречи: в числе распространённых платформ — Zoom, Google Meet, «Контур.Толк», TrueConf Server. Они поддерживают запись сессий, демонстрацию экрана, разделение на рабочие группы, сбор обратной связи и интеграцию с календарями и офисными приложениями.

3. Совместная работа с документами: Google Docs, Quip и Notion позволяют одновременно редактировать и обсуждать тексты, таблицы и заметки, привязывая коммуникацию непосредственно к материалам и формируя единое рабочее пространство.

4. Управление задачами и проектами: ключевыми инструментами в этой области выступают Asana, ClickUp и «Битрикс24». Они дают возможность распределять задачи, отслеживать прогресс через таймлайны и канбан-доски, а также соединять задачи, документы, чаты и CRM-функционал в одной среде.

Организации, особенно в государственном секторе, всё активнее переходят на российские цифровые продукты, руководствуясь соображениями надёжности и защиты данных. Ориентируясь на жёсткие критерии, мы предлагаем несколько основных платформ.

1. Полностью российская разработка (серверы, программное обеспечение, команда), что гарантирует устойчивость подрядчика в кризисной ситуации.

2. On-premise- и Enterprise-решения: программное обеспечение разворачивается на серверах заказчика и адаптируется под конкретные задачи, включая интеграцию с CRM и 1С.

3. Гибкость — постоянное обновление, расширение функционала и оперативное исправление ошибок.

Среди отмеченных платформ:

VK Teams — продукт, выбранный Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ и сотнями тысяч предпринимателей. Платформа поддерживает персонализацию, on-premise- развёртывание и интеграцию с CRM и 1С непосредственно во время видеозвонков. Среди возможностей: быстрый поиск коллег, неограниченные по длительности видеоконференции до 100 участников, гибкая настройка групповых чатов и чат-боты, автоматизирующие рутину. Безопасность обеспечивается шифрованием TLS и end-to-end. Преимущества продукта — гибкое администрирование, 20-летний опыт разработки и наличие персонального менеджера [5].

Dialog — корпоративный мессенджер Сбербанка, объединяющий более 250 000 сотрудников. Поддерживает чаты, звонки, передачу файлов и чат-ботов. Уровень защиты таков, что ключи шифрования отсутствуют даже у разработчика; для кражи данных потребуется прямой физический доступ к серверу [5].

Samoware — инструмент, которым ежедневно пользуются 20 000 сотрудников Федеральной налоговой службы РФ. Включает почту, мессенджер, календарь и видеозвонки. В перспективе обещана интеграция с 1С и CRM с автоматическим формированием встреч. Способен работать в полностью автономном режиме, без интернета, что исключает возможность внешнего доступа [5].

eXpress — продукт, развёрнутый у 8000 сотрудников РЖД. Предлагает мессенджер, звонки и платформу для ботов. Принципиальная особенность — двухконтурность: личная и корпоративная переписка разделена, и после увольнения доступ к рабочим сообщениям без санкции администратора закрыт [5].

TrueConf 8 — решение, пользующееся доверием силовых структур (Росгвардия, ФСБ). Основной акцент сделан на видео: конференции вмещают до 1000 участников в UltraHD. Возможно взаимодействие с внешними платформами, но защита данных максимальна — посторонние пользователи не могут сделать скриншот без отдельного разрешения [6].

В эпоху цифровых трансформаций деловое общение переросло границы простого информационного обмена, превратившись в стратегический управленческий ресурс. Его результативное использование базируется на трёх опорных элементах: квалификации персонала, продуманных методиках и надёжной технологической инфраструктуре.

Для российских государственных структур и крупных компаний приоритет смещается в сторону технологической независимости и информационной безопасности. Анализ существующих отечественных решений — VK Teams, Dialog, Samoware, eXpress и TrueConf 8 — подтверждает их успешное применение в ключевых ведомствах и корпорациях. По базовым возможностям эти on-premise-продукты не уступают зарубежным аналогам, а по ряду параметров — криптографическая защита, способность к автономной работе, адаптация под специальные требования заказчика — даже превосходят импортные альтернативы.

Устойчивое повышение качества деловых коммуникаций в цифровую эпоху достижимо лишь при комплексном подходе, который объединяет профессионализм сотрудников, проверенные методики и осознанный выбор инструментов. Такой выбор должен исключать внешнюю зависимость, обеспечивать информационный суверенитет и содействовать доверительному диалогу между государством и обществом [7].

Литература

1. Володина Л. В., Карпухина О.К. Деловое общение и основы теории коммуникации: учебное пособие / Л. В. Володина, О. К. Карпухина. — СПб.: СПбГУ, 2002. — 56 с.
2. Морозова О.А., Царев А.О. Омниканальность и связанные концепции: современное состояние и перспективы исследований / О.А. Морозова, А.О. Царев // Аудиторские ведомости. 2022. - № 3. - 180-192 с.
3. Новотна И.А., Иванчук О.В. ВІ-системы: анализ понятия и функциональных возможностей. Краснодар: ООО «Издательский дом ХОРС», 2023. - 5 с.
4. Козлов В.Н., Новикова О.Г. Отечественные платформы для видеоконференций и корпоративных чатов: сравнительный анализ (VK Teams, Dialog, Samoware, eXpress, TrueConf) // Информационное общество. 2023. - №2. - 33-45 с.
5. Шевалдина Е.И., Искусственный интеллект в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие / Е. И. Шевалдина. - 2-е издание. - Екатеринбург: ООО «Издательские решения», 2024. - 242 с.

6. Шевалдина, Е.И. Искусственный интеллект в социальной сфере / Е. И. Шевалдина, К. С. Шевалдина // Актуальные проблемы и тенденции развития современной экономики и информатики: Материалы Международной научно-практической конференции, Бирск, 22–24 ноября 2023 года. – Бирск: Уфимский университет науки и технологий, 2023. – С. 182-186.

7. Стовба Е.В., Шевалдина Е.И., Стовба А.В., Шевалдина К.С., //Цифровой детокс и децифровизация как инструмент защиты прав граждан в экономическом и общественном пространстве // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2026. – № 2. – С. 77-83.