

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра менеджменту, публічного управління та HR технологій

повна назва кафедри

УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАТИВНОЮ ПОЛІТИКОЮ ПІДПРИЄМСТВА

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи магістра
за освітньою програмою «Менеджмент організацій і адміністрування»
спеціальності 073 «Менеджмент»

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

Микола ЛЕМІШКО

(власне ім'я та прізвище)

Керівник:

к-т економічних наук, доцент

Олена ГРОМОВА

(власне ім'я та прізвище)

Рецензент:

д-р екон. наук, професор

Олена КІРДІНА

(власне ім'я та прізвище)

Харків – 2025 р.

АНОТАЦІЯ

Дана кваліфікаційна робота включає в себе 12 слайдів презентації, 100 аркушів пояснювальної записки формату А4, що включає 11 рисунків, 6 таблиць, 10 сторінок графічного матеріалу, 75 літературних джерел.

Ключові слова: КОМУНІКАЦІЙНА ПОЛІТИКА, УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ, ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ, ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМУНІКАЦІЙ.

Об'єктом дослідження є система управління комунікаційною політикою підприємства.

Метою дослідження є аналіз існуючої комунікаційної політики, оцінка її ефективності та розробка пропозицій щодо її вдосконалення.

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретико-методологічні аспекти управління комунікаційною політикою підприємства, зокрема поняття комунікацій, їх види, функції та основні підходи до управління комунікаційними процесами. Окрему увагу приділено впливу цифровізації та глобалізації на розвиток комунікацій, а також важливості інтеграції сучасних технологій у стратегії підприємств.

На основі аналізу діяльності компанії «Нова Пошта» виконано характеристику підприємства, оцінено його основні техніко-економічні показники та проведено детальний аналіз існуючої комунікаційної політики. Визначено основні проблеми у внутрішніх та зовнішніх комунікаціях, а також оцінено їхній вплив на загальну ефективність підприємства.

Запропоновано шляхи вдосконалення комунікаційної політики, включаючи персоналізацію взаємодії з клієнтами, впровадження цифрових платформ, оптимізацію внутрішніх процесів і розширення інструментів зворотного зв'язку.

ABSTRACT

This qualification work includes 9 presentation slides, 100 sheets of explanatory notes in A4 format, including 11 figures, 6 tables, 10 pages of graphic material, 75 literary sources.

Keywords: COMMUNICATION POLICY, COMMUNICATION MANAGEMENT, PERSONALIZATION, DIGITAL TECHNOLOGIES, COMMUNICATION EFFICIENCY.

The object of the study is the enterprise communication policy management system.

The purpose of the study is to analyze the existing communication policy, assess its effectiveness and develop proposals for its improvement.

The qualification work explores the theoretical and methodological aspects of enterprise communication policy management, in particular the concept of communications, their types, functions and basic approaches to managing communication processes. Special attention is paid to the impact of digitalization and globalization on the development of communications, as well as the importance of integrating modern technologies into enterprise strategies.

Based on the analysis of the activities of the company «Nova Poshta», a description of the enterprise was made, its main technical and economic indicators were assessed, and a detailed analysis of the existing communication policy was conducted. The main problems in internal and external communications were identified, and their impact on the overall efficiency of the enterprise was assessed.

Ways to improve the communication policy were proposed, including personalization of interaction with customers, implementation of digital platforms, optimization of internal processes, and expansion of feedback tools.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра менеджменту, публічного управління та HR технологій

Ступінь вищої освіти магістр

Освітня програма «Менеджмент організацій і адміністрування» за спеціальністю 073 «Менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

д.е.н., професор

(вчене звання)

Олена Дикань

(ім'я та прізвище)

21 жовтня 2024 р.


(підпис)

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Миколі Лемішку

(власне ім'я та прізвище)

1. Тема роботи «Управління комунікативною політикою підприємства»

керівник роботи Олена Громова, к-т екон. наук, доцент

(власне ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

затверджено розпорядженням по Економічному факультету від “21” жовтня 2024 року № 22/24

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи 12 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи підручники, монографічні матеріали, статистичні матеріали, наукові посібники, статті в наукових журналах, збірники наукових праць, матеріали науково-практичних конференцій, а також законодавчі та нормативно-правові акти

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

Поняття комунікативної політики підприємства. Основні методологічні підходи до управління комунікативною політикою. Сучасні тенденції розвитку управління комунікативною політикою підприємств в умовах глобалізації. Загальний аналіз ТОВ «Нова Пошта» та його комунікаційної політики. Виявлення проблем та викликів в управлінні комунікаціями на підприємстві. Оцінка впливу зовнішніх та внутрішніх факторів на комунікаційну політику підприємства. Визначення стратегій та підходів до покращення комунікаційних процесів у ТОВ «Нова Пошта». Рекомендації щодо покращення комунікаційних процесів у різних галузях економіки України.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): 1 Теоретико-методологічні аспекти управління комунікативною політикою підприємства - 3 аркуша (формат А4); 2 Аналіз практики управління комунікативною політикою підприємства на прикладі компанії «Нова Пошта» - 5 аркушів (формат А4); 3 Розробка методів вдосконалення управління комунікативною політикою підприємств України – 2 аркуша (формат А4)

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

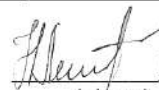
Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання «21» жовтня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретико-методологічні аспекти управління комунікативною політикою підприємства	10.11.2024	
2	Аналіз практики управління комунікативною політикою підприємства на прикладі компанії «Нова Пошта»	09.12.2024	
3	Розробка методів вдосконалення управління комунікативною політикою підприємств України	20.12.2024	
4	Графічна частина	06.01.2025	

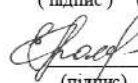
Здобувач вищої освіти



Микола Лемішко

(підпис) (власне ім'я та прізвище)

Керівник роботи

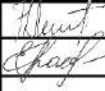
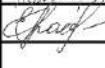
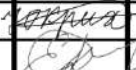
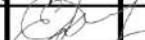


Олена Громова

(підпис) (власне ім'я та прізвище)

Зміст

Вступ	6
1 Теоретико-методологічні аспекти управління комунікативною політикою підприємства	10
1.1. Поняття комунікативної політики підприємства	10
1.2. Основні методологічні підходи до управління комунікативною політикою	19
1.3 Сучасні тенденції розвитку управління комунікативною політикою підприємств в умовах глобалізації	25
Висновки до розділу 1	30
2 Аналіз практики управління комунікативною політикою підприємства на прикладі компанії «Нова Пошта»	32
2.1 Загальний аналіз ТОВ «Нова Пошта» та його комунікаційної політики	32
2.2 Виявлення проблем в управлінні комунікаціями на підприємстві	49
2.3 Оцінка впливу зовнішніх та внутрішніх факторів на комунікаційну політику підприємства	54
Висновки до розділу 2	59
3 Розробка методів вдосконалення управління комунікативною політикою підприємств України	61
3.1 Визначення стратегій та підходів до покращення комунікаційних процесів у ТОВ «Нова Пошта»	61
3.2 Рекомендації щодо покращення комунікаційних процесів у різних галузях економіки України	74
Висновки до розділу 3	86
Висновки	88
Список використаних джерел	91

Змн.	Арк.	№ докum.	Підпис	Дата			
					Управління комунікативною політикою підприємства		
Розроб.		Лемішко М.І.					
Перевір.		Громова О.В.				5	100
					УкрДУЗТ		
Н. Контр.		Крихітіна Ю.О.					
Затверд.		Дикань О.В.					

Список використаних джерел

- 1 Балацький О. Ф. Удосконалення системи управління підприємством [Електронний ресурс] : thesis / Балацький Олег Федорович, Балацький Олег Федорович, Valatskyi Oleh Fedorovych. – [Б. м.], 2011. – Режим доступу: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/11586>
- 2 Берещак В. Комунікаційна стратегія в бізнесі. Як досягти максимуму в спілкуванні з аудиторією / Вікторія Берещак. – [Б. м.] : Yakaboo Publishing, 2023. – 200 с.
- 3 Божкова В. В. Стратегічне планування маркетингових комунікацій інноваційної продукції промислових підприємств [Електронний ресурс] : thesis / Божкова Вікторія Вікторівна, Божкова Виктория Викторовна, Bozhkova Viktoriia Viktorivna. – [Б. м.], 2011. – Режим доступу: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/22236>
- 4 Бойківська Г. Вдосконалення системи управління персоналом підприємства з використанням соціально-психологічних інструментів [Електронний ресурс] / Галина Бойківська // Modalități conceptuale de dezvoltare a științei moderne. – [Б. м.], 2020. – Режим доступу: <https://doi.org/10.36074/20.11.2020.v1.06>
- 5 Бондар Ю. Корпоративна культура в системі управління персоналом підприємства [Електронний ресурс] / Юлія Бондар, Зоя Мірошниченко // The results of scientific mind's development: 2019. – [Б. м.], 2019. – Режим доступу: <https://doi.org/10.36074/22.12.2019.v1.07>
- 6 Бреус С. В. Управління персоналом підприємства [Електронний ресурс] : thesis / Бреус Світлана Василівна, Кириленко Ірина Володимирівна. – [Б. м.], 2018. – Режим доступу: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/10841>

7 Відгуки про компанії "Нова Пошта" [Електронний ресурс] // jobs.dou.ua. – Режим доступу: <https://jobs.dou.ua/companies/nova-poshta/reviews/>. – Назва з екрана.

8 Войнаренко М. С. Комуникативна політика підприємств в сучасних умовах [Електронний ресурс] / М. С. Войнаренко // Вісник Хмельницького національного університету. – Т. 2, № 6. – Режим доступу: http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2011_6_2/051-054.pdf. – Назва з екрана.

9 Впровадження бренд-менеджменту в управління діяльністю підприємства: українські реалії [Електронний ресурс] / О. Вдовічена [та ін.] // Financial and credit activity problems of theory and practice. – 2021. – Т. 5, № 40. – С. 546–555. – Режим доступу: <https://doi.org/10.18371/fcaptr.v5i40.245227>

10 Головна сторінка ТОВ "Нова Пошта" [Електронний ресурс] // novapost.com. – Режим доступу: <https://novapost.com/uk-ua/>. – Назва з екрана.

11 Горенко Н. С. Принципи логістичного менеджменту (на прикладі ТОВ "Нова пошта") [Електронний ресурс] : thesis / Горенко Н. С. – [Б. м.], 2017. – Режим доступу: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/64556>

12 Гурковський В. Цифровізація стратегічних комунікацій на прикладі реалізації реформ [Електронний ресурс] / Володимир Гурковський, Сергій Соловйов // Public management. – 2019. – Т. 16, № 1. – С. 47–57. – Режим доступу: <https://doi.org/10.32689/2617-2224-2019-16-1-47-57>

13 Заневська А. С. Удосконалення системи управління персоналом організації [Електронний ресурс] : магістерська робота / Заневська Альона Станіславівна. – [Б. м.], 2021. – Режим доступу: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/18051> (дата звернення: 11.01.2025).

14 Заяць Т. А. Комунікаційна політика підприємства в умовах зміни цінностей та розвитку цифрової економіки / Т. А. Заяць, А. О. Глебова.

15 Звіт зі сталого розвитку ТОВ "Нова Пошта" 2019 рік [Електронний ресурс] // novaposhta.ua. – Режим доступу: https://novaposhta.ua/zvit_zi_stalogo_rozvitku_2019.

16 Звіт зі сталого розвитку ТОВ "Нова Пошта" 2020 рік [Електронний ресурс] // novaposhta.ua. – Режим доступу: https://novaposhta.ua/zvit_zi_stalogo_rozvitku_2020/#!/management.

17 Звіт зі сталого розвитку ТОВ "Нова Пошта" 2021 рік [Електронний ресурс] // novaposhta.ua. – Режим доступу: https://novaposhta.ua/csr/zvit_zi_stalogo_rozvitku_2021/.

18 Звіт зі сталого розвитку ТОВ "Нова Пошта" 2022 рік [Електронний ресурс] // novaposhta.ua. – Режим доступу: https://novaposhta.ua/csr/build/pdf/NP-Report%202022_UKR_27-12-2023.pdf.

19 Звіт зі сталого розвитку ТОВ "Нова Пошта" 2023 рік [Електронний ресурс] // novaposhta.ua. – Режим доступу: https://novaposhta.ua/csr/zvit_zi_stalogo_rozvitku_2023/#reports.

20 Копиця І. С. Удосконалення маркетингової комунікаційної політики торговельного підприємства на прикладі мережі магазинів "Фокстрот" [Електронний ресурс] : master's thesis / Копиця І. С. – [Б. м.], 2019. – Режим доступу: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/75885>

21 Корж Н. Маркетингові комунікації – розбираємося у змісті [Електронний ресурс] / Наталія Корж // blog.admixer.academy. – Режим доступу: <https://blog.admixer.academy/ua/shcho-take-reklamni-komunikatsiyi/>.

22 Корогод І. В. Управління маркетинговою діяльністю підприємства в ринкових умовах господарювання [Електронний ресурс] : магістерська робота / Корогод Інна Володимирівна. – [Б. м.], 2021. – Режим доступу: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/5788>

23 Косило Х. Організація управління соціально-психологічною підсистемою підприємства та шляхи її покращення [Електронний ресурс] / Христина Косило // Public communication in science: philosophical, cultural, political, economic and its context. – [Б. м.], 2020. – Режим доступу: <https://doi.org/10.36074/15.05.2020.v3.23>

24 Кошарний В. В. Удосконалення міжнародної комунікаційної стратегії ТОВ "Укрнафтозапчастина" [Електронний ресурс] : master's thesis / Кошарний В. В. – [Б. м.], 2018. – Режим доступу: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/71512>

25 Крокус К. В. Сутність і зміст маркетингової комунікаційної політики підприємства [Електронний ресурс] / К. В. Крокус // repository.hneu.edu.ua. – Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/1614/1/Крокус%20К.В.%20СУТНІСТЬ%20І%20ЗМІСТ%20МАРКЕТИНГОВОЇ%20КОМУНІКАЦІЙНОЇ%20ПОЛІТИКИ%20ПІДПРИЄМСТВА.pdf>.

26 Листопад О. Створення комунікаційної політики: чому і як [Електронний ресурс] / Олександра Листопад // ekmair. – Режим доступу: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/9ed12f80-bd04-4c12-8021-660d4d8efec8/content#:~:text=Комунікаційна%20політика%20–%20це%20принципи,%20що,комунікації,%20складова%20маркетингу%20і%20опіару.>

27 Літвінова В. О. Трансформаційні процеси у каналах комунікації сучасних роздрібних підприємств [Електронний ресурс] / В. О. Літвінова // Підприємництво і торгівля. – 2020. – № 27. – С. 48–52. – Режим доступу: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2020-27-08>

28 Маркетингова комунікація - основа відносин з клієнтами [Електронний ресурс] // Content Writer. – Режим доступу: <https://contentwriter.com.ua/marketynhova-komunikatsiia/>.

29 Маркетингові комунікації: шляхи контакту з клієнтом [Електронний ресурс] // fractus. – Режим доступу: <https://fractus.com.ua/uk/blog/marketingovi-komunikacii-shlyahi-kontaktu-z-kliientom/>.

30 Маркетинг як концепція управління сучасним підприємством [Електронний ресурс] : thesis / Яковенко Р. В. [та ін.]. – [Б. м.], 2016. – Режим доступу: <http://dspace.kntu.kr.ua/jspui/handle/123456789/6568>

31 Марков О. Г. Виконання та контроль комунікаційної функції в компанії ТОВ «Нова пошта» [Електронний ресурс] : магістерська робота / Марков Олексій Геннадійович. – [Б. м.], 2020. – Режим доступу: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/3059>

32 Мізіна О. Управління розвитком підприємства: теоретичні засади забезпечення та оцінки [Electronic resource] / О. Мізіна // Trends in scientific thought in economics and management. – [S. 1.], 2021. – P. 420–427. – Mode of access: <https://doi.org/10.46299/isg.2021.mono.econ.iii.8.6>

33 Морозова Ю. А. Управління рекламною діяльністю на підприємстві в умовах ринку (на прикладі ПП "925") [Електронний ресурс] : магістерська робота / Морозова Юлія Анатоліївна, Морозова Юлія Анатоліївна, Morozova Yulia Anatolevna. – [Б. м.], 2016. – Режим доступу: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/199>

34 Морохова В.О. Маркетингові технології формування конкурентних переваг підприємств [Електронний ресурс] / Морохова В.О., Бойко О.В, Лорві І.Ф // Економічний форум. – 2021. – Т. 1, № 3. – С. 87–93. – Режим доступу: <https://doi.org/10.36910/6775-2308-8559-2021-3-12>

35 Мостова А. Д. Управління інноваційною маркетинговою діяльністю підприємств [Електронний ресурс] / А. Д. Мостова // Academy Review. – 2017. – Т. 2, № 47. – С. 56–64. – Режим доступу: <https://doi.org/10.32342/2074-5354-2017-2-47-6>

36 Недашківська Т. Р. Удосконалення системи управління персоналом підприємства [Електронний ресурс] : thesis / Недашківська Т. Р., Бондаренко Світлана Михайлівна. – [Б. м.], 2021. – Режим доступу: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/18718>

37 Олександр Михайлович Т. Управління маркетинговою діяльністю сучасного підприємства [Електронний ресурс] / Тімонін Олександр Михайлович // Вісник Херсонського національного технічного університету. – 2019. – Т. 4. – С. 168–172. – Режим доступу: <https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2019.4.20>

38 Олійник Л. В. Аналіз шляхів подолання підприємницьких ризиків на прикладі ТОВ «Нова пошта» [Електронний ресурс] / Л. В. Олійник, А. О. Свідченко // Економіка і організація управління. – 2020. – № 2. – С. 68–80. – Режим доступу: <https://doi.org/10.31558/2307-2318.2020.2.6>

39 Омельчак Е. Ю. Формування та реалізація маркетингової діджитал стратегії ТОВ «Нова Пошта» [Електронний ресурс] : магістерська робота / Омельчак Еліна Юріївна. – [Б. м.], 2020. – Режим доступу: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/3879>

40 Павленко І. Г. Комунікаційна політика як елемент системи маркетингу підприємства у процесах сучасного комунікаційного суспільства [Електронний ресурс] / І. Г. Павленко // acadrev.duan.edu.ua. – Режим доступу: <https://acadrev.duan.edu.ua/images/stories/files/2013/Articles/16.pdf>. – Назва з екрана.

41 Пасько М. І. Економіко-філософські основи управління маркетинговою діяльністю підприємства / М. І. Пасько // Бізнес Інформ. – 2020. – № 1 (504). – С. 373–382.

42 Побережна М. П. Маркетингова комунікаційна політика: основні поняття та визначення [Електронний ресурс] / М. П. Побережна. – Режим доступу: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/197ffaef-6afa-43c4-bdd3-dd69223eca31/content>. – Назва з екрана.

- 43 Портер М. Книга «Конкурентна стратегія. Техніки аналізу галузей і конкурентів» / Майкл Портер. – [Б. м.] : Наш Формат, 2020. – 424 с.
- 44 Резнікова О. О. Національна стійкість в умовах мінливого безпекового середовища [Електронний ресурс] / О. О. Резнікова. – [Б. м.] : Нац. ін-т стратег. дослідж., 2022. – Режим доступу: <https://doi.org/10.53679/niss-book.2022.01>
- 45 Романова Я. О. Удосконалення системи мотивації та оплати праці (на прикладі діяльності підприємства ТОВ "Нова пошта") [Електронний ресурс] : master's thesis / Романова Я. О. – [Б. м.], 2018. – Режим доступу: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/71830>
- 46 Сібрук В. Л. Методологічні аспекти управління розвитком територій на засадах маркетинг-менеджменту [Electronic resource] / В. Л. Сібрук, Г. А. Радченко, А. В. Сібрук // Economics, management and administration in the coordinates of sustainable development. – [S. l.], 2021. – Mode of access: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-157-2-11>
- 47 Слободенюк М. О. Удосконалення системи управління структурними підрозділами підприємства (на прикладі логістичного терміналу ТОВ «Нова Пошта») [Електронний ресурс] : master's thesis / Слободенюк М. О. – [Б. м.], 2021. – Режим доступу: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/87058> (дата звернення: 11.01.2025). – Назва з екрана.
- 48 Слюсарєва Л. А. Удосконалення комунікаційної політики підприємства / Л. А. Слюсарєва // Економіка і суспільство. – 2018. – № 16.
- 49 Спічакова Н. М. Роль комунікаційної стратегії в період реформування галузі на прикладі "КНП Дитяча клінічна лікарня Святої Зінаїди" [Електронний ресурс] : master's thesis / Спічакова Н. М. – [Б. м.], 2020. – Режим доступу: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/82111>

50 Сутність маркетингової політики комунікацій [Електронний ресурс] // buklib.net. – Режим доступу: <https://buklib.net/books/37084/>. – Назва з екрана.

51 Сюхіна А. Г. Удосконалення системи управління на підприємстві [Електронний ресурс] : thesis / Сюхіна А. Г. – [Б. м.], 2012. – Режим доступу: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/28406>

52 Ткачук І. Від неоплачуваних відпусток для розробників до виходу на ринок Польщі. Як «Нова пошта» ледь не зазнала краху і що відбувається в компанії зараз [Електронний ресурс] / Іванна Ткачук // dou.ua. – Режим доступу: <https://dou.ua/lenta/interviews/interview-with-nova-post/>.

53 Тупікова Ю. В. Аналіз якості обслуговування клієнтів логістичного провайдера «Нова пошта» [Електронний ресурс] : магістерська робота / Тупікова Юлія Володимирівна. – [Б. м.], 2020. – Режим доступу: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/3969>

54 Турчіна С. Г. Управління комунікаційною політикою підприємства [Електронний ресурс] / С. Г. Турчіна. – Режим доступу: [https://eprints.kname.edu.ua/65270/1/2023\(2\)%20каф%20ПиБА-231-233.pdf](https://eprints.kname.edu.ua/65270/1/2023(2)%20каф%20ПиБА-231-233.pdf). – Назва з екрана.

55 Фертюк С. В. Комунікаційна політика торговельного підприємства як засіб збільшення обсягів продажу [Електронний ресурс] / С. В. Фертюк. – Режим доступу: <https://ir.kneu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/7ee1ce80-7196-42ba-8dd5-2a8171a1085b/content>. – Назва з екрана.

56 Фінансова звітність ТОВ "Нова Пошта" [Електронний ресурс] // novaposhta.ua. – Режим доступу: <https://novaposhta.ua/partners/id/10014>.

57 Харчук Д. Л. Комунікаційна політика як складова комплексу маркетингу підприємства [Електронний ресурс] / Д. Л. Харчук, І. О. Клімова // eprints.zu.edu.ua. – Режим доступу: <http://eprints.zu.edu.ua/24990/1/Kharchuk.PDF>.

58 Холод О. М. Комунікаційні технології : підруч. [для студ. вищ. навч. закл.] / О. М. Холод. – Київ : Київ. міжнар. ун-т, 2012. – 263 с.

59 Часовенка Д. М. Позичування бренда на ринку послуг ТОВ "Нова Пошта" [Електронний ресурс] : магістерська робота / Часовенка Дмитро Миколайович. – [Б. м.], 2020. – Режим доступу: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/3086>

60 Черевко А. А. Управління розвитком підприємства [Електронний ресурс] : thesis / Черевко А. А. – [Б. м.], 2014. – Режим доступу: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/38529>

61 Чміль Г. Л. Місце маркетингової діяльності у забезпеченні економічного зростання торговельного підприємства [Електронний ресурс] / Г. Л. Чміль, Г. Р. Верзілова // Підприємництво та інновації. – 2019. – № 10. – С. 178–182. – Режим доступу: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/10.27>

62 Шатілова О. Управління маркетинговою діяльністю бізнес-організації в умовах цифрової трансформації [Електронний ресурс] / Олена Шатілова, Олена Каменєва // Theoretical and empirical scientific research: concept and trends. – [Б. м.], 2021. – Режим доступу: <https://doi.org/10.36074/logos-28.05.2021.v1.15>

63 Шелест О. Комунікаційна політика як елемент комплексу маркетингу підприємства [Електронний ресурс] / Олексій Шелест, Костянтин Сидоренко // Адаптивне управління: теорія і практика. серія економіка. – 2023. – Т. 17, № 34. – Режим доступу: [https://doi.org/10.33296/2707-0654-17\(34\)-11](https://doi.org/10.33296/2707-0654-17(34)-11).

64 Шемаєва Л. Г. Управління стратегічною взаємодією підприємства із зовнішнім середовищем : Наук. вид. / Л. Г. Шемаєва. – Харків : ХНЕУ, 2007. – 280 с.

65 Щербак В. Г. Управління персоналом підприємства : Наук. вид. / В. Г. Щербак. – Харків : ХНЕУ, 2005. – 220 с.

66 Щербак В. Г. Управління персоналом підприємства : Наук. вид. / В. Г. Щербак. – Харків : ХНЕУ, 2005. – 220 с.

67 Що таке комунікаційна стратегія та як її побудувати? [Електронний ресурс] // online.novaposhta.education. – Режим доступу: <https://online.novaposhta.education/blog/shho-take-komunikacijna-strategiya-ta-yak-ii-pobuduvati#9626>.

68 Що таке маркетингові комунікації [Електронний ресурс] // [wezom](https://wezom.com.ua/ua/blog/marketingovy-e-kommunikacii). – Режим доступу: <https://wezom.com.ua/ua/blog/marketingovy-e-kommunikacii>.

69 Яловець А. М. Удосконалення системи стратегічного управління підприємством [Електронний ресурс] : thesis / Яловець А. М. – [Б. м.], 2012. – Режим доступу: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/28491>

70 Andriiash V. I. Communication strategy as a tool for formation of public communications in public management: peculiarities of application in the justice authorities [Electronic resource] / V. I. Andriiash, N. O. Torkhova // Public administration and regional development. – 2018. – Vol. 2, no. 2. – P. 217–237. – Mode of access: <https://doi.org/10.26693/pard2018.02.217>

71 Ansoff H. Strategic management / H. Ansoff. – [S. 1.] : Palgrave Macmillan, 2007.

72 Corniani M. Digital marketing communication [Electronic resource] / Margherita Corniani // Symphonya. emerging issues in management. – 2006. – No. 2. – Mode of access: <https://doi.org/10.4468/2006.2.04corniani>

73 Juska J. M. Integrated marketing communication [Electronic resource] / Jerome M. Juska. – [S. 1.] : Routledge, 2017. – Mode of access: <https://doi.org/10.4324/9781315526812>

74 Marketing communication policies [Electronic resource]. – [S. 1.] : Springer Berlin Heidelberg, 2007. – Mode of access: <https://doi.org/10.1007/978-3-540-37323-0>

75 Varey R. Marketing communication [Electronic resource] / Richard Varey. – [S. 1.] : Routledge, 2002. – Mode of access: <https://doi.org/10.4324/9780203466919>