

УДК 331

ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ КОММУНИКАЦИЙ В СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

© Авраменко Н., Ряжева Ю.И.

e-mail: nata-nataliy99@mail.ru

*Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королёва, г. Самара, Российская Федерация*

Сегодня почти невозможно переоценить важность коммуникаций в управлении. Руководителям организаций необходимо уделять особое внимание тому, как построен коммуникационный процесс, так как от этого зависит достижение целей фирмы. Согласно результатам, которые были получены в ходе исследования, у руководителя уходит от 50% до 90% времени на коммуникации. На первый взгляд может показаться, что это нереально, но здесь необходимо учесть, что руководитель занимается этим, чтобы реализовать свои роли в межличностных отношениях, информационном потоке и процессах принятия решений, не говоря уже об управленческих функциях планирования, организации, мотивации и контроля. В связи с тем, что коммуникационный процесс встроен во все основные виды управленческой деятельности, коммуникации можно считать неотъемлемой частью в деятельности организации.

Коммуникационный процесс, в котором принимают участие сотрудники организации, можно считать связующим звеном между руководителем и организацией, между организацией и внешней средой [1]. Как правило, менеджер организации использует в своей работе информацию от различных источников – вышестоящих руководителей, подчиненных, руководителей того же уровня, заказчиков, поставщиков, средств массовой информации и т.д.

Если же обмен информацией нарушается, то сотрудники не могут уже достигать поставленных целей, что, в конечном счете, может привести к различному роду потерь. Успешность организации напрямую зависит от того, насколько эффективно построен коммуникационный процесс, в основе которого находятся качественная передача информации, средства передачи, верное восприятие сообщения получателем. В связи с этим необходимо разработать пути, которые позволят сделать систему коммуникаций более совершенной (рис.).



Рис. Пути совершенствования системы коммуникаций

Во-первых, необходимо регулировать информационные потоки. Сотрудники организации на всех уровнях должны иметь представление о своих собственных потребностях в информации, а также своих начальников, коллег и подчиненных. Менеджер может практиковать короткие или периодические встречи с одним или несколькими подчиненными, обсуждать и прояснять новые планы, цели, контролировать ход работ с отчетами по результатам контроля.

Системы обратной связи. Проведение опроса у сотрудников является одним из вариантов обратной связи, позволяющим определить, насколько четко доведена цель деятельности до персонала, какие проблемы могут возникнуть, какую информацию необходимо получить и т.д.

Системы сбора предложений. Основная цель заключается в том, чтобы облегчить поступление информации на вышестоящий уровень управления, снизить тенденцию фильтрации или игнорирования идей на пути снизу вверх. Все работники получают возможность формулировать мысли, которые направлены на совершенствование деятельности организации.

Издание ежемесячных бюллетеней, содержащих информацию для всех работников (обзор предложений по поводу управления, нового контракта, нового вида продукции; ответы руководства на вопросы сотрудников).

Использование электронной почты для письменных сообщений, проведение видеоконференций.

В заключение следует сказать, что вышеуказанные пути позволят организации достичь успеха в своей деятельности с помощью совершенствования системы коммуникаций: снизить барьеры коммуникации, повысить обратную связь, поддержать и развить корпоративную культуру.

Библиографический список

1. Андреев В.И. Саморазвитие менеджера [Текст] / В.И. Андреев. – М.: Дело, 2014. – 275 с.
2. Блэйк Р.Р., Мутон Д.С. Научные методы управления [Текст] / Р.Р., Блэйк, Д.С. Мутон [пер. с англ. И. Ющенко]. – Киев: Высшая школа, 2013. – 274 с.
3. Балашов, А.П. Основы менеджмента: Учебное пособие [Текст] / А.П. Балашов. – М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. – 288 с.
4. Басовский, Л.Е. Менеджмент: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по экон. и упр. спец. [Текст] / Л.Е.Басовский. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 214 с.
5. Вердиева, Ю.Н. Менеджмент: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 080503.65 "Антикризисное управление" [Текст] / Ю.Н.Вердиева; Дальневост. федер. ун-т, Шк. экономики и менеджмента. – [2-е изд. перераб. и доп.]. – Владивосток: ДВФУ, 2012. – 311 с.
6. Веснин В.Р. Основы менеджмента: учебник [Текст] / В.Р.Веснин. – М.: Проспект, 2013. – 320 с.