РЕГИОНАЛЬНАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА И МЕХАНИЗМЫ ЕЕ РЕАЛИЗАЦИИ

УДК 005.57:658

А. М. Ажлуни,
Р. О. Судоргин

РОЛЬ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ

В данной статье рассматривается вопрос о роли процесса коммуникации в повышении эффективности менеджмента на предприятии. Описываются виды и свойства коммуникационного процесса.

Ключевые слова: *коммуникационный процесс, менеджмент, эффективность менеджмента, менеджмент на предприятии.*

UDK 005.57:658

A. M. Azhluni,
R. O. Sudorgin

THE ROLE OF COMMUNICATION PROCESS IN MANAGEMENT EFFICIENCY OF ORGANIZATIONS

The article considers the question of the role of communication process in management efficiency of organizations and discovers its types and characteristics.

Key words: *communication process, management, management efficiency, management of organizations.*

В России за последние 20 лет менеджмент активно развивается как наука об управлении социально-экономическими процессами, и как аппарат управления организациями и людьми, т.е. теория и практика, взаимодействующие между собой. Одной из наиболее значимых прикладных областей менеджмента является управление предприятиями. На наш взгляд, основной целью менеджмента на предприятии является максимально эффективное управление вверенной организацией. Для достижения данной цели необходимо исполнение основных функций менеджмента, одной из которых является коммуникация. Мы считаем, что коммуникационный процесс как обособленная функция менеджмента недостаточно изучен и требует более детального исследования.

Без коммуникации (в широком смысле) в принципе не возможна организованная деятельность, ведь организация — это объединение людей, которому для функционирования необходима система обмена информацией. При её отсутствии объединение превращается во множество изолированных друг от друга индивидов. Таким образом коммуникации — это нервная система организации.

Коммуникация — процесс установления и развития контактов между живыми существами, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, обладающий взаимным восприятием и попытками влияния друг на друга. Вне общения невозможна человеческая деятельность.

Коммуникация в организации — это информационное взаимодействие, в которое люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей.

Проведём краткую классификацию коммуникационного процесса по видам (рисунок 1) и уровням (рисунок 2).



Рис. 1. Классификация видов коммуникаций



Рис. 2. Классификация уровней коммуникации

В узкопрофессиональном смысле коммуникация — это функция управления, позволяющая при помощи правильно организованной передачи информации обеспечить соединение и взаимодействие всех элементов системы.

Чаще всего коммуникации определяют в состав функции координации, однако мы считаем, что следует их различать. Функция координации предусматривает выстраивание коммуникаций между элементами организации по заранее определённому плану, зависящему от рода деятельности предприятия. Коммуникация как функция менеджмента предполагает создание и развитие каналов связи между всеми элементами организации, не опираясь исключительно на необходимость координации их деятельности. Также заметным отличием является количественный вклад менеджеров различных уровней в исполнение данных функций, что представлено на рисунках 3 и 4.

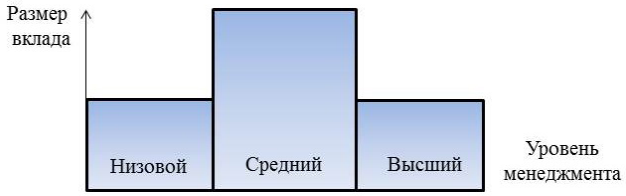


Рис. 3. Распределение нагрузки по выполнению функции координации институционального аспекта менеджмента

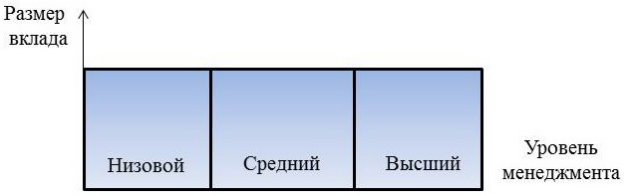


Рис. 4. Распределение нагрузки по выполнению функции коммуникации институционального аспекта менеджмента

Значимость коммуникационной функции может быть раскрыта через схематичное изображение работы менеджмента предприятия, представленное на рисунке 5.



Рис. 5. Модель управления организацией

Мы считаем, что в большинстве современных организаций управление отделено от непосредственных исполнителей. В таких условиях основным источником получения информации органом управления становится коммуникация — посредством коммуникации менеджмент получает информацию, на основе которой принимаются решения; посредством коммуникации принятые решения передаются исполнителям; посредством коммуникации собирается информация о эффективности применяемых управляющих воздействий. Чем сложнее структура организации, тем выше роль коммуникации в ней. В многоуровневых иерархических организациях менеджмент не способен принимать эффективные решения без налаженной системы коммуникаций, объединяющей все подразделения в единое целое.

В настоящее время существует несколько моделей оценки эффективности деятель-

ности организации. Для российских предприятий, особенно в посткризисный период, наиболее подходящей моделью, на наш взгляд, является *сбалансированная система показателей эффективности предприятия* (англ. *Balanced Scorecard*) — инструмент, трансформирующий миссию и стратегию организации в набор показателей эффективности, используемых для построения системы стратегического управления. Важность данной модели обусловлена высоким уровнем неопределённости внешней среды организаций.

С одной стороны коммуникационная функция как элемент системы менеджмента оказывает управляющее воздействие на деятельность организации. Её выполнение представлено на рисунке 6 в виде стрелок, идущих от блока Управление.



Рис. 6. Коммуникационный процесс

С другой стороны коммуникация как процесс охватывает всю организацию, включая аппарат управления. Легко понять, что роль коммуникаций на предприятии невозможно переоценить, и необходимо уделять пристальное внимание усовершенствованию данного процесса.

На наш взгляд в современных условиях для обеспечения высокой эффективности менеджмента на предприятии внутренний процесс коммуникации должен соответствовать следующим критериям: общедоступность, однозначная интерпретация, адаптивность, скорость, целенаправленность, информативность, разумная необходимость, достоверность, безопасность.

В результате проведённой работы мы можем сделать вывод, что существует прямая зависимость между качеством коммуникационного процесса и эффективностью управления предприятием, где под качеством коммуникации мы подразумеваем соответствие коммуникационного процесса приведенным выше критериям. Следовательно, одним из путей повышения эффективности деятельности организации является развитие коммуникационного процесса, для чего необходимо его всестороннее изучение.

ЛИТЕРАТУРА

1. Менеджмент. Под общей редакцией д-ра э. наук, проф. А. Л. Гапоненко. — М.: Издательский Дом “ИНФРА-М”, 2010. — 480 с.

2. Проблемы планирования и управления. Опыт системных исследований. Под редакцией Голубкова Е. П., Жандармова А. М. — М.: Экономика, 2005. — 239 с.

3. Ажлуни А. М. Учебно-методическое пособие по курсу «Менеджмент». — Издательство СОЦ, 1997. — 64 с.

4. Федотова М. Г. Коммуникационный менеджмент: учеб. пособие — Омск: Изд-во ОмГТУ, 2006. — 76 с.