

ния медийного пространства на конкурентоспособность предприятия пищевой промышленности.

Библиографический список

1. Амблер Т. Практический маркетинг /Т.Амблер. СПб. Питер. 2014. 213с.
2. Балакшин М.Е. Деловые партнерские отношения в психологическом анализе: специфика, оценка и развитие/М.Е.Балакшин//Вестник КГУ им.Н.А.Некрасова. 2009. Т.15. №4. С.155–158.
3. Интегрированные маркетинговые коммуникации: монография /под ред. Е.Д.Щетининой. Изд-во БГТУ. Белгород. 2008. 248 с.
4. Куприна, И. В. Организация взаимоотношений субъектов рекламной деятельности на продовольственном рынке / Г.М. Зомитева, И. В. Куприна // Перспективные технологии производства продукции из сырья животного и растительного происхождения: сб. материалов Междунар. науч.-технич. интернет-конф. 20 мая 2013 г. Краснодар : Изд-во КубГТУ. 2013.
5. Селиверстов Ю.И. Продовольственная безопасность России: региональный аспект /Е.В.Кулабухова //Белгородский экономический вестник. №1, 2018. С.3–8.
6. Синяева И.М. Маркетинговые коммуникации. Учебник./И.М.Синяева, С.В.Земляк. М.: ИТК «Дашков и К». 2016. 304с.

Рекомендовано кафедрой
маркетинга БГТУ

д-р экон. наук, профессор
С.В. Куприянов,
В.А. Дорохова
Белгородский государственный
технологический университет
им. В.Г. Шухова

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Информационное обеспечение – одна из немаловажных составляющих менеджмента. Его качество определяет эффективность функционирования системы менеджмента.

Стоит заметить, что менеджмент – это, в первую очередь, работа с людьми, а их трудовая деятельность – это объект воздействия управления. Обеспечение согласованности личных интересов с целями бизнеса является одной из главных задач менеджмента. Поэтому решить данную задачу невозможно без качественного обмена информацией. Так как именно она является основой процесса коммуникации в любой организации [1].

Коммуникационный процесс – это обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации. Значимость коммуникаций в успешной деятельности предприятия невозможно переоценить. Эффективно работающими менеджерами являются те, кто владеет навыком коммуникации в совершенстве в процессах взаимодействия между сотрудниками.

Значение системы коммуникаций невозможно переоценить. От эффективности коммуникационных связей и взаимодействий зависит будущее не только организации, как хозяйствующего субъекта на рынке, но и сотрудников данного предприятия, а на глобальном уровне – благополучие всей страны в целом.

Коммуникационная система предприятия тесным образом связана с системой управления. Но стоит заметить, что многие организации не могут организовать систему коммуникаций оптимальным образом. Это упущение отрицательным образом сказывается на деятельности предприятия в целом.

Некачественно налаженные коммуникации могут характеризоваться ошибочностью решений, принимаемых руководителями, недопониманием со стороны, проблемами в межличностных отношениях. Качественная характеристика решений и их реализация зачастую определяются эффективностью коммуникаций [3].

При построении эффективных коммуникаций в организации руководитель сталкивается некоторыми проблемами, которые вызывают затруднения при решении данной задачи. В теории менеджмента эти проблемы называются «помехами» или «барьерами» коммуникаций. Они искажают смысл передаваемой информации.

Как науке, так и практической деятельности в управлении известны организационные и индивидуальные преграды [6].

К основным организационным барьерам можно отнести:

1. Искажение сообщений. Смысл сообщений может искажаться при их вертикальной направленности. Это может происходить как непреднамеренно, так и сознательно. Непреднамеренное искажение информации происходит из-за существования некоторых затруднений в межличностных контактах и фильтрации информации, передаваемой с одного уровня на другой только той части, которая касается уровня получателя сообще-

ния. Сознательное искажение информации возникает из-за несогласия управляющего с сообщением и вследствие этого последующей модификации сообщения, а также из-за несовпадения статусов руководителей, что влечет за собой намерение снабжать только положительной информацией.

2. Информационные перегрузки. Вследствие возникновения избытка информацией руководитель может отсеивать информацию, которую он считает менее важной. Однако, как показывает практика, понятие важности руководителя и работников организации может существенно различаться.

3. Неудовлетворительная структура организации. На предприятии, где существует большое множество уровней управления, возрастает вероятность искажения сообщений. Это происходит по причине того, что каждому уровню свойственна фильтрация и корректировка информации [5].

При попытке разрешения данных задач, устранения организационных помех для повышения эффективности коммуникационного процесса в организации, руководителю предприятия следует обратить внимание на следующие пути совершенствования коммуникаций в организациях:

1. Регулирование информационных потоков. Каждый руководитель обязан владеть навыком оценивания как качественной, так и количественной стороны своих информационных потребностей и других потребителей информации в организации. Ему необходимо определить черты максимума и минимума в процессе информационного обмена. Зачастую потребности в информации в первую очередь находятся в зависимости от целей организации, в частности самого руководителя, принимаемых им решений, а также от ряда других значимых факторов.

2. Наличие качественной обратной связи. При обратной связи отправитель и получатель меняются местами в коммуникационном процессе. Эта составляющая является необходимым фактором для понимания руководителем того, в какой степени информация была воспринята и понята получателем. Системы обратной связи задействуются в организации для повышения эффективности системы коммуникаций. Они помогают руководителю преодолеть существенный разрыв между ним и его подчиненными. Одним из вариантов системы обратной связи является перемещение работников из одной части предприятия в другую для рассмотрения каких-либо вопросов. Другой вариант системы обратной связи – вопросы работников. Его задача – получить максимально полную информацию от руководителей всех уровней и подчиненных по широкому спектру вопросов.

3. Управленческие действия. В деятельность управляющего входит регулирование потока информации. Это может быть обсуждение и объяснение новых планов, вариантов стратегий развития организации, новых

назначений, необходимых для успешного дальнейшего развития организации, распределение должностных обязанностей, контроль выполнения плана, отчеты по результатам деятельности предприятия и т.д. Как пример, руководитель организации может назначать недолгие встречи с одним или несколькими коллегами для обсуждения будущих перемен, смены приоритетов и т.д. Также руководитель может выбрать вариант периодических встреч со всеми подчинёнными для рассмотрения различных вопросов.

4. Система сбора предложений. Развитая система сбора предложений способствует облегчению поступления информации по направлению «снизу-вверх». Причем, в данном случае всем сотрудникам предоставлена возможность для раскрытия их творческого потенциала. Работники могут разрабатывать идеи для улучшения любого аспекта деятельности предприятия. Обоснованием существования таких систем является то, что при их использовании ослабляются фильтрации и игнорирования идей, поступающих снизу вверх.

5. Информационные бюллетени, публикации и видеозаписи. Сотрудники должны узнавать о показателях развития не только из внешних источников информации (СМИ), но и из внутренних. Обычно крупные корпорации выпускают ежемесячные бюллетени, предназначенные для всех сотрудников организации. В такие публикации входит различная информация: списки предложений по поводу управления, темы охраны здоровья персонала, обзор нововведённых видов продукции и услуг, информация о новых партнерах организации, ответы руководства на часто задаваемые вопросы. Чтобы сотрудники имели представление о стратегии развития организации и состоянии, в котором она находится, можно вводить или расширять рубрики в корпоративной газете, а также регулярно поддерживать их на корпоративном сайте.

6. Современные информационные технологии. Достижения в области информационных технологий уже широко используются в массах. Их использование может поспособствовать совершенствованию информационного обмена на предприятии. Например, ресурс электронной почты позволяет оперативно отправлять сообщение из разных точек мира без потери в качественных и количественных показателях передачи информации. Также использование электронной почты способствует сокращению перегруженности информацией и ее не структурированностью, что трудно избежать при наличии большого потока телефонных разговоров [2; 5].

Итак, при устранении организационных барьеров при построении эффективных коммуникаций первостепенным условием является совершенствование информационного потока.

Однако, как было сказано выше, помимо организационных помех, существуют также индивидуальные. Индивидуальные барьеры, возникают, в основном, из-за различий в уровне образования и квалификации работников, уровнях их доходов, возрастных и прочих социально-демографических показателей. Чтобы сократить негативное влияние индивидуальных помех, необходимо повышать уровень коммуникативной компетентности работников.

Коммуникативная компетентность – это уровень сформированных личных характеристик, знаний, личностного и профессионального опыта общения человека. Характеристиками коммуникативной компетентности являются коммуникабельность, понимание и использование невербального языка, знание норм общения, способность вести себя соответственно коммуникативной ситуации [4].

Также стоит отметить, что в теории управления сформулированы три значимых принципа эффективной коммуникации.

1. Принцип ясности. Сообщение должно быть выражено в форме, понятной получателю.

2. Принцип целостности. Взаимопонимание между сотрудниками должно быть установлено для достижения целей организации.

3. Принцип стратегического использования неформальной организации. Коммуникация считается более эффективной, когда руководитель использует неформальную организацию, помимо каналов коммуникации формальной организации [1].

В ходе данного исследования были сделаны следующие выводы:

1. В коммуникативном процессе существуют различного рода отклонения, или помехи. Данные отклонения нарушают чёткое функционирование коммуникаций.

2. Организация всячески старается искоренить помехи путём совершенствования организации, а так же путём выявления инновационных методов в области науки

3. Использование методов совершенствования коммуникаций и принципов построения эффективных коммуникаций задают основные ориентиры для реализации коммуникативной функции в управленческой деятельности, определяет ее содержание и специфику.

Библиографический список

1. Герчикова И.Н. Менеджмент / И.Н. Герчикова. М.:ЮНИТИ, 2009. 254с.

2. Глухов В.В. Менеджмент: учебник / В.В. Глухов. СПб.: Питер, 2009. 608с.

3. Гнатюк О.Л. Основы теории коммуникации: учебное пособие / О.Л. Гнатюк. М.: КНОРУС, 2010. 256 с.

4. Конецкая В.П. Социология коммуникации. М.: Международный университет Бизнеса и управления, 2004. 204 с.

5. Менеджмент : учеб.пособие для студентов, обучающихся по направлению бакалавриата 080100 - Экономика / С. В. Куприянов, А. А. Шаповалов, Ю. Н. Божков ; БГТУ им. В. Г. Шухова. Белгород: Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2013. 447 с.

6. Пешкова О. А. Изучение и совершенствование организационных коммуникаций // Молодой ученый. 2012. №7. С. 115–116.

Рекомендовано кафедрой
менеджмента и внешнеэкономической
деятельности БГТУ