

МАРИНА ДУБОВЕНКО,
Науковий керівник:
к.е.н., доцент Вікарчук О.І.
ЖДУ ім. Івана Франка

КОМУНІКАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ

Менеджмент - це, перш за все, робота з людьми, а їх трудова діяльність є об'єктом управлінського впливу. Людина приймає рішення працювати в тій чи іншій організації, керуючись особистим інтересом і особистими цілями. У сучасній організації одним з головних завдань менеджменту є забезпечення ефективної узгодженості (гармонії) особистих цілей та інтересів з цілями бізнесу.

У системі спільної праці вирішити цю задачу неможливо без обміну інформацією (без роз'яснень, повідомлень, відомостей про процес та результат діяльності).

Предметом праці в управлінні організацією завжди виступає управлінська інформація. Термін комунікація походить від латинського слова «communis», що в перекладі на українську мову означає «загальне», тобто той, хто передає інформацію, хоче встановити «загальність» з тим, хто її отримує.

Комунікації – це обмін інформацією словами, літерами, символами, жестами, за допомогою яких менеджер отримує інформацію для прийняття ефективних рішень і доведення їх до виконавців [2, с.53].

Основою комунікацій є інформація. Це найважливіший ресурс, який дає змогу організаціям розвиватися, зміцнювати стратегічні позиції. В умовах поділу праці без своєчасного надходження інформації неможлива спільна робота. Без неї менеджер не може сформулювати цілі, оцінити ситуацію, визначити проблеми, підготувати і прийняти рішення і проконтролювати його виконання, тобто належним чином здійснювати управлінські функції.

Як стверджують більшість економістів світу, керівник будь-якої організації витрачає на комунікації від 50 до 90 відсотків свого часу, тому що у процесі передачі інформації виникають різні перешкоди, такі як спотворення, непорозуміння, уповільнення, ігнорування тощо.

Комунікація не обмежується простим передаванням. Вона має здійснюватися так, щоб надіслана інформація мотивувала дії того, кому вона адресована. А це можливо за умов, коли обидві сторони впевнені в тому, що рішення і відповідні дії на основі даної інформації змінять ситуацію на краще. Тому інформація повинна бути достовірною, своєчасною, повною і релевантною (тобто прямо чи опосередковано стосуватися об'єкта управління).

Комунікаційний процес — процес, у ході якого дві чи більше особи обмінюються й осмислюють отриману інформацію, мета якої полягає в мотивуванні певної поведінки чи впливу на неї.

Елементами комунікаційного процесу є:

- відправник – особа, яка збирає і передає інформацію, генерує ідеї;
- повідомлення – осмислена ідея, закодована певним чином для адресата;
- канал – засіб передавання інформації;
- отримувач – особа, група осіб, яким призначена інформація;
- зворотний зв'язок – інформація відправнику про те, настільки правильно інтерпретовано його вихідне послання [1, с.83].

Основна ціль комунікаційного процесу - забезпечити розуміння інформації, яка є предметом обміну. Але самий факт обміну інформацією не гарантує ефективності спілкування в ньому людей. Для кращого розуміння процесу обміну інформацією та умов його ефективності, необхідно мати уявлення про його стадії, в яких приймають участь декілька людей [1, с.82].

Комунікаціями пронизана вся система управління організацією (рис. 1).

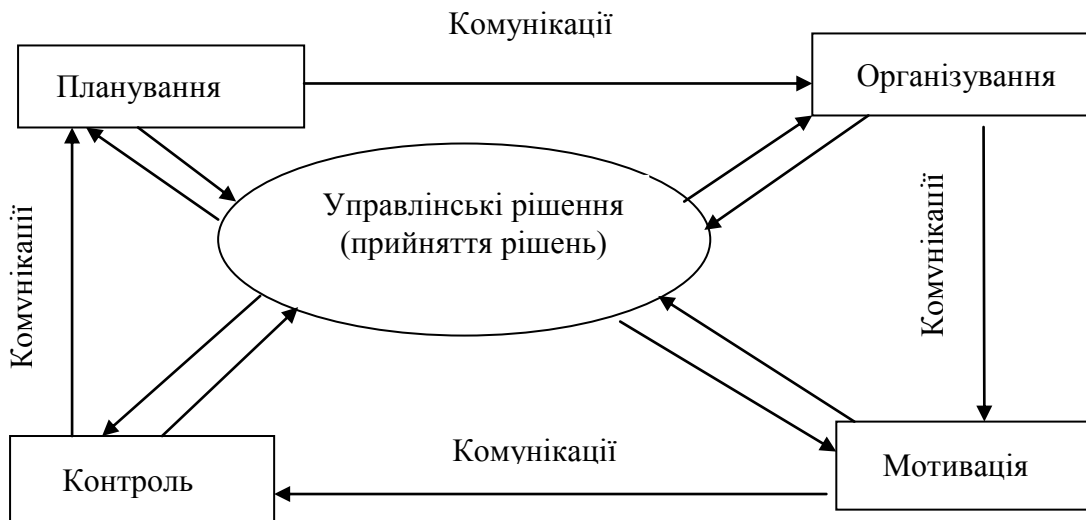


Рис.1 Комунікації в управлінському процесі

Основними формами комунікацій є [1, с. 87-88]:

- комунікації між організацією і зовнішнім середовищем;
- міжрівневі комунікації в організації;
- комунікації між різними підрозділами (відділами);
- комунікації між керівниками і робочою групою;
- неформальні комунікації;
- особиста комунікація

Отже, інформація є технологічною основою менеджменту. Менеджер використовує інформацію у своїй діяльності, і в той же час вона є продуктом своєї діяльності у вигляді управлінських рішень та нормативів діяльності.

Комунікаційний процес забезпечує рух інформації в ході здійснення управлінського впливу і за рахунок зворотного зв'язку перетворює його у взаємодію, що значно підвищує якість управління.

Список використаних джерел

1. Рудьєв В.А., Гуткевич С.О. Менеджмент. [Навч. посіб]. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 312с.

2. Мельник П.В., Філоненко М.М., Гацька Л.П. Менеджмент. [Навч. посіб.] - Ірпінь: Академія ДПС України, 2001. – 154с.