

## КОММУНИКАЦИЯ В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЕМ

На сегодняшний день наиболее актуальной задачей для предприятий является оперативность управления, поскольку последствия экономического кризиса в значительной степени ослабили их позиции на отечественных и зарубежных рынках. С целью повышения конкурентоспособности предприятиям необходимо обеспечить своевременную реакцию на изменения, происходящие во внешней среде. Для достижения этих целей целесообразно использование всех ресурсов организации, в том числе нематериальных, таких как информация и коммуникации.

Изучением вопроса становления и развития теории коммуникаций и практики управления занимаются такие отечественные и зарубежные авторы: Дж. Лафта, М. Мескон, Р. Андерсон, Р. Дафт, А. Казанцев, Э. Смирнов, Р. Бландел, Б. Мильнер, О. Мельник, Г. Бобруль, Э. Гофман, Б. Жуков, Ф. Льюис, Э. Роджерс, А. Зверинцев, Р. Кауфман, К. Робертс, Н. Морозова, Е. Суровцева, В. Спивак.

На сегодняшний день существует множество определений коммуникации. Большинство авторов рассматривают коммуникацию как процесс, содержанием которого является передаваемая информация. По мнению Б. Мильнера «Коммуникация в организационном контексте включает взаимодействие между людьми. Это процесс обмена информацией и передача сведений между отдельными людьми и их группами», так же он считает что «процессы коммуникации позволяют руководителям эффективно выполнять свою работу и принимать решение о выборе оптимальной стратегии для достижения поставленных целей» [1, с. 143]. В. Спивак говорит что «коммуникации – это и обмен информацией в процессе деятельности, общения, и пути сообщения».[2, с.157] Под коммуникацией будем понимать процессы информационного и неинформационного взаимодействия как внутри организации, так и с внешним окружением, направленные на достижение целей предприятия.

На современных предприятиях информационный процесс охватывает все подразделения и все стороны деятельности, поэтому естественно, что его деятельность в значительной степени зависит от эффективности коммуникационного процесса. Но в процессе коммуникаций информация может быть искажена, неправильно понята или воспринята. Эффективность обмена информацией достигается только в том случае, когда одна сторона передает информацию, а другая - правильно её воспринимает. Рассмотрим схему процесса обмена информацией и его основных участников. (рис. 1).

Согласно рисунку 1 обмен информацией начинается с формулирования идеи или отбора информации необходимой для передачи. Прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать ее, тем самым превратив в сообщение. Отправитель также должен выбрать канал, совместимый с типом символов, использованных для кодирования. На следующем этапе коммуникации происходит декодирование сообщения, т.е. перевод символов отправителя в мысли получателя. По ряду причин получатель может придать сообщению несколько иной смысл, чем тот, который подразумевал отправитель. Возможные искажения связаны с наличием в процессе коммуникации шума. «Шум – это любое вмешательство в процесс коммуникации на любом из его участков, искажающие смысл послания» [3, с. 310]

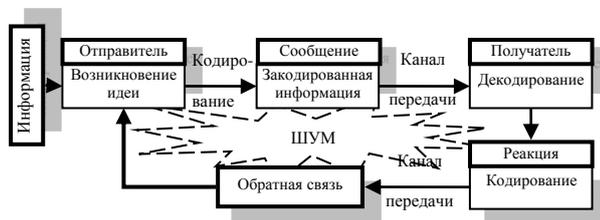


Рис. 1. Коммуникационный процесс

Организация на предприятии обратной связи способствует значительному повышению эффективности обмена управленческой информацией, она заметно повышает шансы на эффективный обмен информацией, позволяя обеим сторонам подавлять шум.[4]

Повышая эффективность коммуникаций путем совершенствования обратных связей, регулирования информационных потоков, фильтрации информации и рационализации структуры коммуникационного процесса она становится стратегическим ресурсом предприятия, обладающим высокой значимостью для функционирования предприятий в условиях жесткой внешней среды.

1. Мильнер Б.З. Теория организации: Учебник. / Б.З. Мильнер, перероб и доп. – М.: Инфора-М, 2006. – 720 с.
2. Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации. / В.А. Спивак – СПб.: Питер, 2002. – 447с.
3. Мескон М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М.: "Дело", - 1999. – 800 с.
4. Лафта Дж.К. Менеджмент: учеб. Пособие. / Дж.К. Лафта, 2е изд., переоб. и доп. – М.: ТК Велби, 2005. – 592 с.