

АНАЛІЗ ПІДХОДІВ ДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ

Сагер Л.Ю.

Сумський державний університет

Динамічною складовою організаційної структури системи управління є організаційні комунікації, від якості яких залежить ефективність комунікаційно-інформаційних процесів, комунікаційний клімат, що, в результаті, впливатиме на ефективність діяльності компанії в цілому.

Своєчасний аналіз організаційних комунікацій дозволяє виявити найбільш (найменш) інформаційно навантажені підрозділи й визначити характер взаємодії, яка зумовила встановлений рівень інтенсивності; оцінити ступінь оптимальності інформаційного обміну підрозділів усередині свого блоку й поза ним; виявити неформалізовані відносини керівництва й підлеглих; оцінити ступінь автономності діяльності кожного підрозділу; оцінити ефективність зворотного зв'язку між елементами структури управління; встановити ефективність комунікаційно-інформаційних процесів тощо.

Ряд дослідників пропонують використовувати методики оцінки ефективності внутрішніх комунікацій на основі анкетування працівників, менеджерів різних рівнів, різних ланок виробництва та управління. Так, наприклад, Суровцева К. пропонує визначати коефіцієнти адекватності менеджменту та згоди в колективі, зони єдності та полярності думок, які базуються на використанні спеціально розроблених анкетних опитувань. При цьому Мансуров Р. для оцінки якості організаційних комунікацій пропонує використовувати визначення лояльності персоналу, але також на основі проведення анкетувань працівників різних рівнів.

Одним із підходів до визначення якості організаційних комунікацій є методики, що мають у своїй основі експертні оцінки різних показників. Так, Момот Т. та Кадничанський М. якість управління організаційними комунікаціями визначають як інвестиційний критерій, як ступінь задоволеності інвестора та інших зацікавлених учасників корпоративних відносин результатами діяльності підприємства на основі побудови агрегованого рейтингу якості корпоративного управління з урахуванням незалежної думки експертів.

При цьому окремо, так і у сукупності з експертними методами використовуються кількісні методики (табл. 1).

Таблиця 1 – Показники оцінки якості організаційних комунікацій

Автори	Показник	Формула розрахунку	Примітки
Івашова Н.В.	Інтегральний показник якості бізнес-комунікацій	$K = \sum_{s=1}^3 k_s$ <p>K_1 – показник дотримання системи ідентифікації; K_2 – показник інформаційної погодженості; K_3 – показник охопту каналів/інструментів</p>	Розрахунок даного показника є першим етапом при оцінці якості бізнес-комунікацій. Другий етап – оцінка економічної доцільності використання каналу або інструменту комунікацій
Булагов А.Н.	Показник оцінки якості корпоративно-го управління з точки зору захисту інтересів власників	$K_{\text{инт}} = (-)K_1 + (-)K_2 * (-)K_3 + (-)K_4$ <p>(узагальнений вигляд) K_1, K_2 – показники ефективності захисту інтересів власників відповідно в поточних доходах та у перспективних доходах; K_3 – показник ефективності захисту інтересів власників порівняно з іншими учасниками корпоративних відносин; K_4 – K_3 скорегований на частку акціонерного капіталу окремого власника</p>	На основі врахування всіх можливих варіантів поєднань показників ефективності захисту окремих власників передбачена побудова матриці оцінки ефективності корпоративного управління; потрапляння до відповідних комірок говорить про певний стан якості організаційних комунікацій і передбачає здійснення відповідних заходів для її підвищення/утримання існуючого рівня
Шубін О.О., Сіменко І.В.	Якість організаційних комунікацій	$Y_{\text{ок}} = f(K_{\text{инт}}, K_1)$ <p>$K_{\text{инт}}$ – ступінь швидкості передачі інформації; K_1 – здатність інформації задовольняти потреби процесу управління, пройшовши каналами передачі інформації</p>	Розрахунок даного показника – останній етап у процесі оцінки якості організаційних комунікацій.. Попередні 3 етапи передбачають розрахунок складових узагальноючих наведених показників

Зокрема Шубін О. та Сіменко І.В. для підвищення об'єктивності оцінки якості організаційних комунікацій пропонують паралельно використовувати методику, яка ґрунтується на сприйнятті експертами якості об'єктів оцінки (однак при цьому не можна відкидати певний суб'єктивізм респондентів) та кількісну (при цьому обмеженням є те, що не всі показники якості можна математично розрахувати).

Проте, для кожного окремого підприємства для оцінки якості організаційних комунікацій підприємства необхідне уточнення зазначених методик з корегуванням їх на специфіку організаційної структури, мети та стратегії підприємства. При цьому найбільш оптимальним є комплексне застосування як кількісних показників, так і методик, що базуються на думках експертів та думках споживачів.

1. Шубін О.О. Аналітична оцінка якості організаційних комунікацій / О.О. Шубін, І.В. Сіменко // Актуальні проблеми економіки №1(103). – 2010. – С. 175-184.
2. Мансуров Р.Е. Как оценить лояльность персонала компании / Р.Е. Мансуров // Управление человеческим потенциалом. – 2008. – 03.– С. 190-197
3. Момот Т. Про методи оцінки якості корпоративного управління / Т. Момот, М. Кадничанський // Економіка України. – 2007. – № 7. – С. 41-55