

Тимошкина Надежда Александровна

канд. пед. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Московский педагогический

государственный университет»

ФГБОУ ВО «Московский авиационный институт

(национальный исследовательский университет)»

г. Москва

Надточий Юлия Борисовна

канд. пед. наук, доцент

ФГОБУ ВО «Финансовый университет

при Правительстве Российской Федерации»

НОЧУ ВО «Московский финансово-промышленный

университет «Синергия»

г. Москва

Суров Дмитрий Николаевич

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «МИРЭА –

Российский технологический университет»

г. Москва

ФОРМИРОВАНИЕ ОПТИМАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ СЛУЖЕБНО-ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация: в статье раскрываются основные виды коммуникации, дается характеристика классификации информации по признаку «время получения». Показана важность правильного сбора и анализа информации в современной организации. На основе анализа современных исследований авторами статьи делается вывод о формировании оптимальной структуры служебно-деловых коммуникаций как важнейшей задачи в современной организации.

Ключевые слова: управление организаций, управление персоналом, менеджмент, информация, источники информации, коммуникация, коммуникационные сети.

В современном обществе постоянно растут потоки информации. Особенно велика роль информатизации в экономике, поскольку взаимодействие людей в процессе управления социально-экономическими системами носит ярко выраженный информационный характер.

В последнее время, по мнению ряда современных исследователей, в сфере обработки получаемой менеджерами информации наблюдается своеобразная «инфляция» значения этой информации [2; 3 и др.]. Это связано с большим количеством документации, входящей, исходящей и остающейся в подразделениях. Большинство руководящих документов дает отрицательный эффект, это связано с несколькими причинами: избыток документов приводит к повышенной вероятности противоречий между ними, поверхностное ознакомление с многочисленными носителями информации способствует слабому использованию их при принятии решений и т. д.

Исследования показывают, что менеджеры процветающих компаний тратят в среднем до 30% рабочего времени на поиск нужной информации. По оценке специалистов в настоящее время в их распоряжении имеется специальной информации на 60% больше, чем 10 лет назад, а время на принятие решений уменьшилось в три раза [1; 3; 7 и др.].

Поэтому умение аккумулировать всю необходимую информацию и выбрать из нее самое важное является весьма необходимым для менеджера качеством. Многие специалисты в области управления персоналом считают тождественными понятия «информация» и «данные». Однако, на наш взгляд, между этими понятиями существует значительное различие. Данные – это сообщения (сведения) любого происхождения и назначения, а информация – это данные, которые являются новыми и полезными для человека, принимающего решение.

Перед менеджером постоянно встает вопрос об оценке качества полученной им информации с целью выявления целесообразности ее дальнейшего сбо-

ра. Если информация необходима и важна, то уместны любые затраты, если же она лишь желательна, то затраты на сбор информации должны сопоставляться с прибылью от владения этой дополнительной информацией.

Сбор информации осуществляется на различных этапах разработки управленческих решений. Многообразие необходимой информации обусловили различные подходы к ее классификации. Особенно актуальна классификация информации по признаку «время получения». В соответствии с этой классификацией информация подразделяется на вторичную и первичную.

Вторичная информация – это данные, которые были собраны и изучены ранее либо данной фирмой при подготовке других решений, либо любой другой организацией. Вторичные данные сравнительно дешевле получить, они часто могут дать всю требующуюся исследователю информацию или явиться важной и полезной основой для нее. Источниками вторичной информации являются нормативные акты, справочные издания и т. п. Информацию, полученную в результате подбора вторичных данных, необходимо подвергать тщательной проверке.

Первичные данные представляют собой либо неопубликованную информацию, либо те данные, которые получает сам исследователь специально для принятия конкретного решения. При сборе первичных данных следует определить: общий объем необходимой информации, ее структуру и соотношение первичной и вторичной информации, сроки и объем получения первичной информации, источники и способы получения информации.

В современном менеджменте разработано достаточно много различных методов и приемов сбора первичных данных. Наиболее распространенными являются: анализ «вход-выход», диаграммы процесса, систематизированный поиск данных, наблюдение, эксперимент, опрос.

Для обеспечения эффективного управления руководитель постоянно производит обмен информацией со своими подчиненными, коллегами и вышестоящим начальством. Этот процесс (процесс коммуникации) включен во все виды управленческой деятельности. Коммуникация обеспечивает обмен информации

ей между субъектами и объектами управления; регулирует информационные потоки; совершенствует межличностное взаимодействие специалистов в процессе обмена информацией [2; 5 и др.].

В настоящее время основными видами коммуникации являются [4]:

1) внешние коммуникационные сети: государство, различные регулирующие органы и т. д.

2) внутриорганизационные коммуникационные сети, в свою очередь, подразделяющиеся на: межуровневые коммуникации, горизонтальные коммуникации между различными подразделениями, коммуникации «руководитель – подчиненный», коммуникации между руководителем и рабочей группой, неформальные коммуникации и пр.

Важнейшей задачей в современной организации является формирование оптимальной структуры служебно-деловых коммуникаций. На практике служебно-деловая коммуникация осуществляется посредством использования речи и на основе неречевых способов коммуникации (например, письменно).

В организации в настоящее время наиболее распространенными являются следующие приемы осуществления коммуникаций: организация и проведение деловых совещаний и собраний, ведение телефонных разговоров, выступление перед аудиторией и др.

Обобщая вышеизложенное, можно сделать следующие выводы.

1. Коммуникация – это процесс передачи по определенным каналам соответствующих сообщений от источника информации (отправителя) к получателю с целью изменить его знания, установки, поведение и т. д.

2. Информация и коммуникации составляют основу самоменеджмента, вокруг которой постоянно вращаются другие функции управления [1]. Хороший менеджер не ждет информацию, а неустанно добывает ее. Плохие новости он анализирует с большим вниманием, чем хорошие, так как на них надо быстро реагировать, чтобы выправить ситуацию.

3. Важной задачей руководства организации является создание эффективной системы информационного обеспечения управленческой деятельности. Чем

большей информацией располагает организация о внутренней и внешней среде, тем больше у нее возрастает вероятность устойчивого функционирования.

Список литературы

1. Буров В.П. Моделирование ситуаций и разработка решений: учебное пособие (серия «Управление персоналом») / В.П. Буров; под ред. И.С. Болотина. – М.: МАТИ, 2008.

2. Галенко В.П. Как эффективно управлять организацией? – 2-е изд., доп. и перераб. / В.П. Галенко, О.А. Страхова, С.И. Файбушевич. – М.: Бератор, 2004.

3. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом / А.Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2007.

4. Лукичева Л.И. Управление персоналом: учеб. пособие / Л.И. Лукичева; под ред. Ю.П. Анискина – 4-е изд., испр. – М.: Омега-Л, 2008.

5. Макаров В.В. Управление персоналом: учебно-методическое пособие / В.В. Макаров. – М.: МФЮА, 2001.

6. Никуленко Т.Г. Организационное поведение / Т.Г. Никуленко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006.

7. Севостьянов Д.А. Тайм-менеджмент и временная перспектива // Актуальные проблемы агропромышленного комплекса: сборник трудов научно-практической конференции преподавателей, аспирантов, магистрантов и студентов Новосибирского ГАУ (Новосибирск, 21–22 октября 2020 года). – Новосибирск: Издательский центр Новосибирского государственного аграрного университета «Золотой колос», 2020. – С. 230–232.