

## **РОЛЬ КОММУНИКАЦИЙ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

**Лисина Т.Н.**

**научный руководитель д-р. экон. наук Филимонова Н.Г.**

***Сибирский федеральный университет***

Коммуникации играют огромную роль в достижении успеха деятельности любой организации. Менеджеры должны хорошо представлять суть коммуникационного процесса, обладать хорошо развитым умением устного и письменного общения и понимать, как среда влияет на обмен информацией. От эффективности коммуникаций зависит как будущее организации, так и благополучие людей, работающих в ней. Поскольку обмен информацией является важным составляющим всех основных видов деятельности организации, и если коммуникации отсутствуют или плохо организованы, то это может негативно влиять на функционирование всего предприятия. Например, может происходить дублирование информации из-за поступления из разных источников, или же могут быть большие затраты во времени на поиск необходимой информации.

Термин «коммуникация» произошел от лат.- communication –делать общим, сообщать, беседовать, связывать. В настоящее время существуют разные определения понятий «организационные коммуникации». Морозова Н.А. [1] в своей публикации выделяет такие подходы к определению понятия «организационные коммуникации», как:

1. управленческий (коммуникация как функция управления, как передача распоряжений и объяснение совершаемых процедур и операций);
2. системный (коммуникация как система взаимодействующих элементов, обеспечивающих функционирование организации);
3. культурологический (коммуникация как способ выражения организационной культуры);
4. гуманистический (коммуникация как фактор развития человеческого потенциала).

И наиболее приемлемым в настоящее время, по мнению Морозовой Н.А. [1], является социолого-управленческий подход к исследованию всех аспектов проблем организационной коммуникации, так как он ярко выражен междисциплинарным характером.

На наш взгляд, очень точное определение понятия «организационные коммуникации» дала в своей публикации Суровцева Е.С.[2]: «Мы понимаем под организационными коммуникациями процессы информирования и взаимодействия как внутри организации, так и с внешним окружением, направленные на достижение целей организации».

Организационные коммуникации традиционно разделяют как формальные и неформальные.

Формальные коммуникации создаются руководством с целью достижения интересов организации (например, установленные правила, закрепленные в должностных инструкциях и внутренних нормативных документах, которые регламентируют взаимодействие работников или подразделений).

Коммуникации подразделяются на внешние и внутренние, причем большое внимание уделяется внутренним коммуникациям. Внутренние вертикальные коммуникации:

а) коммуникации по нисходящей (информация передается с высших уровней на низшие);

б) коммуникации по восходящей (информация передается снизу вверх, выполняя роль обратной связи).

Вертикальные коммуникации реализуют такие задачи, как: информирование сотрудников о целях и задачах организации, устранение текущих проблем, которые могут возникнуть в трудовой деятельности, обеспечение сотрудников информацией, необходимой для эффективного выполнения своей работы. В своей работе Бражникова Г.Н. [3] отмечает: -«Сегодня общепризнано, что для любой фирмы, планирующей продолжительное существование на рынке, важно рассматривать «человеческие ресурсы» как стратегический потенциал предприятия». Поэтому важно признавать достижения сотрудников, развивать у сотрудников понимания результативности своего труда, способствовать увеличению взаимного доверия, инициативы и творчества для повышения эффективности работы.

Внутренние горизонтальные коммуникации осуществляются между сотрудниками на одном иерархическом уровне (коммуникации между подразделениями, между руководителем и подчиненным, между руководителем и группой, между исполнителями).

Неформальные коммуникации не имеют непосредственного отношения к производственному процессу. «Следует отметить, что практически все современные исследователи, занимающиеся проблематикой коммуникаций отмечают важную роль неформальных коммуникаций, которые обязательно имеют место в любой организации. Неформальные коммуникации оказывают существенное влияние на поведение сотрудников, и как следствие, на эффективность управления компании в целом», - пишет в своей работе Комарова А.В.[4] Неформальные коммуникации включают ряд разновидностей: неформальные контакты между рядовыми членами организации, неформальные связи между руководителем и подчиненным, неформальные внешнекоммуникативные связи руководителя со средой (феномен «больших связей» руководителя).

По форме общения коммуникации разделяют на печатные, вербальные и вербально-визуальные. Печатные коммуникации – это могут быть докладные, письма, схемы и другие публикации. У них может быть недостаток – отсутствие обратной связи. Хотелось бы особенно выделить роль вербально-визуальных коммуникаций. К ним относятся такие способы, как телеконференции, вебинары, видеосовещание. Такие коммуникации позволяют организациям иметь возможность информировать, обучать, обсуждать различные вопросы удаленно со всеми сотрудниками всех филиалов, независимо от расстояния. Применение таких видов коммуникаций стало возможным благодаря использованию Internet. Также стал возможен электронный обмен данными. Сейчас практически каждая организация имеет возможность создать свой сайт. Применение интернета в организации может иметь недостаток: при отсутствии фильтрации доступа к всемирной сети, сотрудники активно посещают социальные сети в рабочее время, что никак не способствует их эффективной деятельности.

У современного руководителя в распоряжении находятся возможности новых информационных технологий, которые могут обеспечить оперативность, доступность, увеличивают объемы информации, которую можно использовать при принятии решений. Грамотная организация коммуникации на предприятии должна обеспечивать вовлеченность всех сотрудников в достижение целей предприятия.

### **Библиографический список:**

1. Морозова Н.А. Управление коммуникациями в организации / Н.А. Морозова // Вестн. Воронеж.ун-та. Серия Экономика и управление. –Воронеж, 2010. -№2. – С.173-180.
2. Суровцева Е.С. Актуальные проблемы управления организационными коммуникациями / Е.С. Суровцева // Вестн. Тамбов. ун-та. Серия Гуманитарные науки.- Тамбов, 2008.-№2. – С.125-128.
3. Бражникова Г.Н. Некоторые проблемы коммуникационной составляющей процесса управления в организации / Г.Н. Бражникова// Инновации в науке.- 2012.- №13-2. – С.5-11.
4. Комарова, А.В. Внутрикорпоративные коммуникации в системе управления персоналом (на примере вертикально интегрированных компаний): дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Комарова Анна Викторовна. – Москва, 2003. – 66 с.