

ТЕМА 9 ІНФОРМАЦІЯ І КОМУНІКАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ

Мета: ознайомити студентів з комунікаційним процесом в організації, характеристиками його складових частин, шляхами підвищення ефективності організаційних комунікацій

Основні поняття: організаційні, вертикальні, горизонтальні комунікації, комунікаційні бар'єри, вербальні бар'єри, невербальні бар'єри, системи зворотного зв'язку, шум.

План

1. Інформація, її класифікація і роль в управлінні. Вимоги до інформації.
2. Характеристика та види комунікацій.
3. Комунікаційний процес, його елементи, етапи та ефективність.
4. Удосконалення організаційних комунікацій.

1. Інформація, її класифікація і роль в управлінні. Вимоги до інформації.

Інформація – дані, що знижують рівень невизначеності наших знань про об'єкт управління і його зовнішнє оточення. Вона виступає невід'ємним елементом ефективного управління організаційно-економічними процесами взагалі і підприємницькою діяльністю зокрема.

З одного боку, вона відбиває умови, властивості, закономірності, особливості функціонування як об'єкта, так і системи його управління. З іншого – опосередковує трудову діяльність людей, конкретні форми відносин між ними, постійно використовується в управлінні виробництвом, розподілом, обміном та використанням виготовленого продукту.

В практиці часто ототожнюють поняття інформація і дані. Відмінності між даними і інформацією полягають в тому, що дані – це, як правило, сирі факти, які стають інформацією лише тоді, коли вони оброблені і придатні для контролю і прийняття рішення.

Виділяють наступні види інформації:

1. за змістом: директивна, науково-технічна, економічна, виробнича тощо;
2. за джерелом утворення: зовнішня, внутрішня;
3. за стабільністю надходження: постійна, змінна;
4. за тривалістю використання: стратегічна, тактична, оперативна;
5. за ступенем обробки: первинна, вторинна;
6. по відношенню до об'єкта: релевантна, використана, бюрократична.

Вимоги до інформації:

- | | | | |
|------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| - повнота; | - адаптивність; | - своєчасність; | - зрозумілість; |
| - об'єктивність; | - достовірність; | - корисність; | - регулярність. |

2. Характеристика та види комунікацій

Комунікації – обмін інформацією між двома і більше людьми, це спілкування, передача інформації від людини до людини в процесі діяльності.

Неефективні комунікації – одна з головних причин виникнення проблем в управлінні. Без комунікацій не може бути організації, тому що без них неможливо забезпечити координацію діяльності людей.

Передача інформації від одних людей до інших здійснюється за допомогою-гою засобів комунікації: жестів, мови, приладів чи в письмовій формі.

Види комунікацій:

1. зовнішні (між організацією і середовищем) – засобами таких комунікацій можуть бути реклама, опитування споживачів, паблік рілейшнз;

2. внутрішні комунікації (між рівнями і підрозділами) – всередині організації і направлені на її ефективне функціонування:

2.1 зверху-вниз – керівники підприємства сповіщають своїх підлеглих про поточні завдання, зміни пріоритетів, рекомендовані процедури;

2.2 знизу-вверх – оповіщення верхнього рівня управління про те, що відбувається на нижчих рівнях;

2.3 між різними підрозділами – використовуються для координації завдань і дій, що виконують працівники спеціалізованих підрозділів;

2.4 керівник – підлеглий – можуть складатися з:

- пояснення завдань, пріоритетів і очікуваних результатів;
- забезпечення залучення в вирішення завдань підрозділів;
- обговорення проблем ефективної роботи;
- визнання і винагорода з метою мотивації;
- удосконалення і розвиток здібностей підлеглих;
- збору інформації про проблеми, що існують чи можуть бути;
- отримання інформації про ідеї, нововведення і пропозиції.;

2.5 між керівником і його робочою групою (в обміні беруть участь усі члени групи, кожен має можливість думати про нові завдання і пріоритети групи, про те, як потрібно працювати разом, про можливі зміни і наслідки, про проблеми, що раніше існували, досягнення, можуть вносити пропозиції);

2.6 неформальні комунікації (розповсюдження чуток);

3. міжособистісні комунікації – між працівниками всередині організації, можуть бути неефективними через неякісний зворотний зв'язок, неухважність, бар'єри в семантиці, сприйнятті, обміні невербальною інформацією.

3. Комунікаційний процес, його елементи, етапи та ефективність.

Комунікаційний процес – процес обміну інформацією між двома чи більше людьми (рис. 9.1).



Рисунок 9.1 – Комунікаційний процес

Основна мета – забезпечення розуміння інформації, що є предметом обміну, тобто повідомлень. Головне завдання комунікаційного процесу – забезпечення ефективного обміну інформацією.

У комунікаційному процесі виділяють як правило 4 базових елементи:

1. відправник – особа, що генерує ідеї або збирає інформацію і передає її;
2. повідомлення – власне інформація, закодована за допомогою символів;
3. канал – засіб передачі інформації;
4. одержувач – особа, якій призначена інформація і яка інтерпретує її.

Етапи комунікаційного процесу:

1. зародження ідеї;
2. кодування і вибір каналу;
3. передача;
4. декодування.

Ефективність інформаційного забезпечення управління значною мірою залежить від спроможності організаційної системи долати інформаційні бар'єри: комунікаційні, мовні, часові, екологічні, психологічні, організаційні, методичні. В багатьох випадках інформація, що передається, може бути прийнята невірно, відповідно обмін буде неефективним.

Важлива роль у комуніках приділяється зворотному зв'язку. Він необхідний для того, щоб зрозуміти, якою мірою повідомлення було сприйняте і зрозуміле. У комуніках існує шум, що може спотворити зміст інформації.

Шум – це будь-який додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації, який спотворює інформацію або спричиняє помилки в її передачі (стенографічні помилки, помилки друкарки, телетайпа, неправильне тлумачення проголошеної фрази тощо).

4. Удосконалення організаційних комунікацій

Існують три типи проблем в комуніках:

1. технічна – пов'язана з точністю передачі комунікаційних символів;
2. семантична – пов'язана з вибором таких символів, які б найбільш точно виражали бажаний зміст;
3. проблема ефективності – ступінь впливу одержаного повідомлення на поведінку об'єкта.

Для того, щоб організаційні комунікації були більш ефективними, необхідно намагатися подолати існуючі бар'єри, такі як:

- існування можливостей спотворення сутності повідомлень;
- інформаційне перенавантаження каналів і засобів комунікацій;
- незадовільна структура організації.

Можливі заходи вдосконалення комунікацій в організації:

- регулювання інформаційних потоків;
- використання сучасних управлінських прийомів;
- налагодження системи зворотного зв'язку;
- створення спеціальних інформаційних бюлетенів;
- використання сучасних інформаційних технологій.