

Шарохина Светлана Владимировна,

к.э.н., доцент, Сызранский филиал ФГБОУВО «СГЭУ»

Пудовкина Ольга Евгеньевна,

к.э.н., доцент, Сызранский филиал ФГБОУВО «СГЭУ»

ИНФОРМАЦИОННО - КОММУНИКАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИЙ

Аннотация: В статье рассмотрены основные проблемы информационно-коммуникационных систем организаций. Предложены пути повышения эффективности процессов коммуникаций организации с помощью создания системы обратной связи.

Ключевые слова: информационно – коммуникационная система организации, менеджер, управленческие функции, информация, планирование, организация, мотивация, контроль.

Annotation: The article considers the main problems of information and communication systems of organizations. Ways are proposed to increase the efficiency of the organization's communication processes by creating a feedback system.

Key words: information and communication system of the organization, manager, managerial functions, information, planning, organization, motivation, control.

Значение информации и коммуникации на современном этапе постоянно возрастает. Научно-технические разработки, изменения политической и экономической ситуации вынуждают менеджеров применять все более новые и совершенные приемы в своей работе, связанной с информацией и

коммуникациями. Многие руководители утверждают, что одной из важнейших проблем является коммуникация и работа с информацией. Оптимизация коммуникационных процессов и в XXI веке будет оставаться в списке трудно решаемых проблем для многих предприятий [9].

Менеджеры должны оценить, какая информация нужна для выполнения соответствующих управленческих функций, чтобы обосновать целесообразные информационные потоки, определить необходимые средства связи, приема, хранения, обработки и передачи информации; организовать свой труд и труд подчиненных во времени. Это позволит обеспечить экономное использование времени и повысить эффективность производства вообще. Этому значительно способствует эффективный коммуникационный процесс и создание в организации информационно-коммуникационной системы.

Знания и умения правильно использовать все приемы коммуникаций в значительной мере помогает менеджеру оптимизировать эффективность системы управления. Руководитель от 50 до 90% всего времени тратит на коммуникации. Это покажется невероятным, но становится понятным, если учесть, что руководитель использует коммуникации для реализации своей роли в межличностных отношениях, информационном обмене и процессах принятия решений, в системе управленческих функций планирования, организации, мотивации и контроля. Это происходит потому, что обмен информацией встроен во все основные виды управленческой деятельности, определим коммуникации как связующий процесс.

Признано, что коммуникации имеют огромное значение для успеха организации. Опросы показали, что 73% американских, 63% английских и 85% японских руководителей считают коммуникации главным препятствием на пути достижения эффективности управления. Статистика определяет, что 250 тыс. работников 2000 самых разных компаний считают обмен информацией одной из самых сложных проблем в организациях.

Эффективная система управления - это система с развитыми коммуникациями, где руководители представляют суть коммуникационного

процесса, хорошо владеют умением устного и письменного общения и понимают, как среда влияет на обмен информацией [2].

Среди исследований, посвященных проблемам коммуникаций в организации необходимо отметить работы Т.Ю. Анопченко [2], Е.Б. Доронина [4], В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, Н.Г. Швед [6], М.Х. Мескон [8], Е.С. Яхонтова Е. [12] и др. Анализ соответствующей литературы дает возможность определить уровень исследования проблем информационно-коммуникационных систем (ИКС). Нужно отметить, что вопросы конструирования ИКС, обеспечения их эффективного функционирования в современных условиях в отечественной литературе мало исследованы.

Цель этой работы - анализ проблем информационно - коммуникационной системы организации и формулировка требований к информационным потокам ИКС.

Исследуя проблемы организационного развития, А.В. Плотников отмечает, что для обеспечения процессов развития необходимо накопление информации, ее систематизация и аналитическая обработка. Для разработки стратегии развития организации необходимо проводить ретроспективный анализ. При этом вступает в силу обмен информации как стратегическое информационное взаимодействие [3]. В.В. Исаев под коммуникативно-информационными отношениями понимает контакты, осуществляемые между членами команды управления на уровне информационного метаболизма и предназначенные для преодоления неопределенности в процессе управления [3].

Поскольку половина активной жизни человека проходит в сфере труда, производства и экономической деятельности, особого внимания заслуживают ситуации, которые формируются и функционируют в социальной среде, а именно коммуникативно - информационные. Они лежат в основе общения, межличностных коммуникаций, в процессе которых происходит обмен информацией. При этом вопросы ИКС становятся второстепенными.

В.А. Мищенко и Р.Ф. Смоловик разработали модель взаимосвязи информации с разработанными целями и принятием решений [11]. Такая модель отражает информационно - коммуникационные процессы организации.

Информационно-коммуникационная система отражает потребность совершенствования коммуникаций на предприятии. Информационно-коммуникационная система обеспечивает поток необходимой информации по всем направлениям организационной структуры. Структурную модель ИКС предложила С.А. Мезенцева [10]. Модель такой системы представлена на рисунке 1.

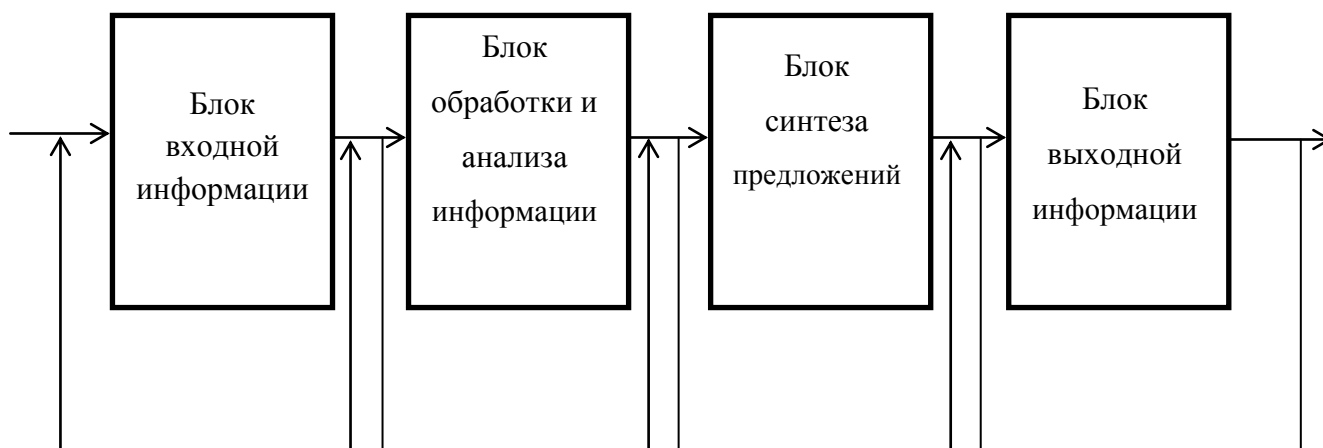


Рисунок 1 - Структурная модель информационно-коммуникационной системы управление.

Блок входной информации является приемником информации, как из внешней, так и из внутренней среды организации. Блок обработки и анализа информации выполняет функции декодирования, систематизации, обобщения, сравнения и верификации. Блок синтеза предложений генерирует отчеты, выводы, тенденции, проекты. Блок исходной информации выполняет функции кодирования, подготовки служебной документации, распределения информации по каналам обратной связи.

Эффективность коммуникаций состоит в том, чтобы информация была четко высказана и правильно закодирована отправителем, дошла до потребителя без изменения и была правильно понята получателем.

Для обеспечения эффективности функционирования ИКС необходимы: точный диагноз проблемы, отбор ключевых объектов реформирования, использование комплекса современных средств и технологий коммуникаций.

Во всем этом процессе могут возникать препятствия, в частности умышленные, что будут снижать эффективность управления. Для того, чтобы повысить эффективность межличностного делового общения, руководителю необходимо четко ставить задачу подчиненным. Это касается и письменной, и устной формы постановки задач. Когда руководитель ставит задачу или выражает просьбу, используя вербальные символы, то он должен следить за языком жестов и поз (невербальных символов).

Еще одним ограничителем эффективности межличностного обмена информацией может быть отсутствие обратной связи. Обратная связь имеет важное значение, поскольку дает возможность установить, действительно ли сообщение принято и понятно получателю в том значении, которое ему придавалось изначально.

Существует несколько средств установления обратной связи. Это, например, просьба пересказать услышанное или выделить из него главное; встречи руководителей и подчиненных или их представителей («круглый стол»); сбор информации, в т. ч. новых идей в письменной форме.

Главной же формой обратной связи служит контроль, являющийся одной из основных управленческих функций. Технология обратной связи рассмотрена в работе Е.С. Яхонтовой [12].

Эффективная коммуникация возможна, когда человек является точным приемником отправленных сообщений. К сожалению, немногие научились слушать с тем уровнем эффективности, который в их силах. Кажется, что слушать – это только вести себя спокойно и дать возможность другому человеку говорить. Однако это лишь незначительный фрагмент процесса внимательного сосредоточенного слушания. Умение слушать является важнейшим качеством менеджера, который эффективно работает в коллективе [7].

К факторам, влияющим на эффективность межличностных коммуникаций, принадлежит и восприятие. Это - психологический процесс, связанный с избирательностью, которая зависит от потребностей, интересов и эмоционального состояния каждого отдельно взятого лица.

К препятствиям, которые существуют на пути обмена информацией, можно отнести информационные перегрузки и неудовлетворительную организационную структуру (многоуровневую структуру обмена информацией). Когда информационная загруженность становится чрезмерной, необходимо увеличить число каналов передачи информации или перевести на низший уровень управления часть потоков информации. Недостаточная психологическая включенность работника, даже при наличии у него должного уровня интеллекта и коммуникативных качеств, приводит к серьезным нарушениям в исполнении предписанной ему информационно-коммуникационной роли [1].

Менеджеру важно понять, что каждый человек в организации разделяет ответственность за эффективную коммуникацию. Достаточная информированность работника является одним из факторов мотивации труда, удовлетворенности работой. Когда информации не хватает, в организации распространяются различные выдумки и слухи. То, что недостаток необходимой важной информации ведет к эмоциональному беспокойству и перевозбуждению, отражает формула информационной теории эмоций П.В. Симонова [5]. По этой теории показатель недостатка важной информации рассчитывается таким образом:

$$E = \Pi(I_n - I_c), \quad (1)$$

где E - степень эмоционального напряжения;

Π - потребность;

I_n - информация, прогностически необходимая для организации действий по удовлетворению потребности;

I_c - имеющаяся информация, которая может быть использована для целенаправленного поведения.

Работникам предприятия необходимо знать, когда, что и кому нужно сообщать, а также какие средства использовать для передачи информации, включая как формальные, так и неформальные каналы.

Таким образом, какая - либо информация, вошедшая в информационно-коммуникационную систему, должна быть в ней обработана как по форме, так и по содержанию. На выходе она должна стать короткой, ясной, и доступной для принятия решений.

Распространенными препятствиями обмена информацией в организациях служат фильтрация плохих новостей подчиненными, перегрузка информационной сети и неудовлетворительная структура организации.

Обмен информацией в организации можно улучшить, создав системы обратной связи, если, направляя информационные потоки, осуществлять управленческие действия, способствующие формированию различных ветвей информационного обмена, развернуть системы сбора предложений, печатать материал информативного содержания для использования внутри организации и применять достижения современных информационных технологий.

Библиографический список:

1. Бабосов Е.М. Особенности коммуникации в организационных моделях различных типов / Е.М. Бабосов, А.А. Трусъ // Вестник Московского университета. Серия 18: Социология и политология. - 2015. - № 3. - С. 95 - 114.
2. Деловые коммуникации / Под. ред. Т.Ю. Анопченко. - М.: КноРус, 2018. - 248 с.
3. Деловое администрирование / Под общ. ред. О. А. Страховой. - СПб.: Питер, 2001. - 176 с.
4. Доронина Е.Б. Повышение эффективности создания и функционирования сложных систем на основе анализа коммуникативных процессов / Е.Б. Доронина // Science Time. - 2016. - № 4. - С. 244 - 254.

5. Информационная теория эмоций П.В. Симонова. [Электронный ресурс] Режим доступа:https://studopedia.ru/11_26519_Informatsiy-na-teoriya-emotsiy-pv-simonova.html (Дата обращения: 23.09.2019).
6. Коноваленко В.А. Основы интегрированных коммуникаций / В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, Н.Г. Швед. - М.: Юрайт, 2015. - 486с.
7. Кунц Г. Управление: системный и ситуационный анализ управленческих функций / Г. Кунц, О'Доннел. - М.: Прогресс. - 344 с.
8. Мескон М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М.: Вильямс, 2016. - 672 с.
9. Майнцер Клаус «Сложность бросает нам вызов в XXI веке: динамика и самоорганизация в век глобализации» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://spkurdyumov.ru/forecasting/slozhnost-brosaet-nam-vyzov-v-xxi-veke-klaus-majncser/2> (Дата обращения: 23.09.2019).
10. Мезенцева С.А. Проблемы информационно – коммуникационных систем организаций В сб. Торговля и рынок Украины: Темат. сб. науч. работ. Вып.21. / Глав. Ред. А.А. Шубин. – Донецк: ДонГУЭТ, 2006. С. 75-80.
11. Мищенко В.А. Практический менеджмент: Учеб. пособие / В. А. Мищенко, Р. Ф. Смолвик. - Х.: ИД «ИНЖЭК», 2005. - 392 с.
12. Яхонтова Е.С. Стратегическое управление персоналом: Учебное пособие / Яхонтова Е.С. - М.:ИД Дело РАНХиГС, 2013. - 384 с.