

УДК 338.24

ОСОБЕННОСТИ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ И ЕЕ ВЛИЯНИЕ НА ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Дмитриев Р.Е.¹

студент

КГУ им. К.Э. Циолковского,

г. Калуга, Россия

Аннотация

Растущий интерес к информации связан с тем, что она служит главным и неотъемлемым компонентом в управлении организацией, ведь от ее достоверности и своевременности зависит и эффективность деятельности любой организации. В статье информация определена как ключевой фактор в управленческой деятельности. Передача информации внутри организации представляет собой организационные коммуникации. Перемещение информации внутри организации может осуществляться в рамках вертикальных и горизонтальных коммуникаций в зависимости от потребностей организации. В статье управление организацией рассматривается как система действий, направленных на получение конкретных результатов. Выделены основные этапы управления и представлена характеристика применения организационных коммуникаций на каждом из них. Только понятные структурно оформленные организационные коммуникации позволят организации ориентироваться в происходящем вокруг и адаптироваться к негативным изменениям.

Ключевые слова: информация, коммуникационный процесс, вертикальные и горизонтальные коммуникации, управление, организационные коммуникации.

¹ *Научный руководитель – Кондрашова Н.Г., к.э.н., доцент, доцент кафедры менеджмента, КГУ им. К.Э. Циолковского, г. Калуга, Россия*

***FEATURES OF INFORMATION EXCHANGE AND ITS INFLUENCE
ON THE MANAGEMENT PROCESS OF THE ORGANIZATION***

Dmitriev R.E.

student

Kaluga State University named after K.E. Tsiolkovski,

Kaluga, Russia

Abstract

The growing interest in information is due to the fact that it serves as the main and integral component in the management of an organization, because the effectiveness of the activities of any organization depends on its reliability and timeliness. The article identifies information as a key factor in management activities. The transfer of information within an organization is organizational communication. The movement of information within the organization can be carried out within the framework of vertical and horizontal communications, depending on the needs of the organization. The article considers organization management as a system of actions aimed at obtaining specific results. The main stages of management are highlighted and the characteristics of the application of organizational communications at each of them are presented. Only clear, structured organizational communications will allow an organization to navigate what is happening around and adapt to negative changes.

Keywords: information, communication process, vertical and horizontal communications, management, organizational communications.

Информация – в ее нынешнем понимании, как совокупность фактов, статистики, сведений и так далее, представленной в графическом, письменном и ином виде; была и остается ключевым фактором в сфере управленческой деятельности. Информация может меняться в зависимости от характера
Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

управления и конечной поставленной задачи, Однако без получения своевременной достоверной и точной информации невозможно будет достичь высоких результатов в организации. Направление ее деятельности здесь не имеет значения.

Процесс обмена информацией называют коммуникационным процессом. Он представляет собой обмен информацией между несколькими людьми и должен состоять из нескольких элементов, таких как отправителя – того, кто непосредственно генерирует и отправляет информацию, самой информации, в виде сообщения, средства передачи информации или канала информации и получателя – человека который принимает эту информацию и затем использует ее. Распространение информации осуществляется при помощи программных средств, современных средств связи или с использованием бумажных носителей, а также путем переговоров устно. За счет встроенных в программное обеспечение аналитических методик, шаблонов документов, комментариев и подсказок по их заполнению, автоматизирован процесс управления и расширен используемый инструментарий программных средств [3, с. 90].

Под обменом информацией непосредственно внутри организации подразумевают организационные коммуникации. Они используются непосредственно для рабочего процесса в организации и для достижения конкретной поставленной цели. Цели этих самых коммуникаций могут быть направлены как во внешнюю среду (внешние коммуникации), например, эффективное взаимодействие с другими организациями или с клиентами, так и во внутреннюю среду. В случае внутренних коммуникации все взаимодействия между элементами коммуникации происходят внутри организации. Передача информации «при помощи современных технологий позволяет расширить рамки процесса управления организацией. Так например, применение передачи сведений с помощью электронной почты обеспечивает мгновенную

передачу данных, программные продукты позволяют систематизировать информацию, создавать отчеты, планы, текущую документацию» [1, с. 50].

В основном информация перемещается внутри организации с одного уровня на другой в рамках вертикальных коммуникаций, по нисходящей (сверху-вниз), или восходящей (снизу вверх). Это необходимо, чтобы, например, в случае с нисходящей руководитель мог сообщить или напомнить подчиненным о текущей задаче, рекомендациях или изменениях в процессе производства. По восходящей же, наоборот уже сами сотрудники могут сообщить начальству о проблемах в трудовом процессе, своих пожеланиях или посоветоваться другим вопросам. Например, сотрудник банка, который заметил, что новый компьютер работает медленнее и новым клиентам, приходится проводить больше времени за ожиданием, а работникам за оформлением всех необходимых документов. Из-за этого заметно страдает качество обслуживания, поэтому сотрудник банка захочет сообщить об этом своему непосредственному руководителю, который передаст эту информацию по восходящей вверх, к своему начальнику или менеджеру по операциям, а тот в свою очередь, еще выше – президенту или вице-президенту компании.

Также помимо вертикальных коммуникаций в организации чаще всего возникает необходимость в горизонтальных коммуникациях [4, с. 82]. Так как сама организация может состоять из множества структурных подразделений, то и обмен информацией также между ними также должен присутствовать на горизонтальном уровне, между собой. Это необходимая вещь для обеспечения координации и совместного решения комплексных задач. Такие коммуникации обычно осуществляются в форме совещаний или встречах для совместного обсуждения между отделами. Помимо своих очевидных преимуществ, горизонтальные коммуникации также помогают сформировать и укрепить социальные связи между работниками, а также удовлетворять их потребности. Считается что горизонтальные коммуникации являются

важнейшей частью организационной культуры, способны формировать ее ценности, групповые нормы и так далее.

Управление организацией представляет собой систему действий, направленных на получение конкретных результатов. Всего существуют несколько этапов управления и на каждом применяются организационные коммуникации. Они представлены на рисунке 1.



Источник: собственная разработка по данным [2]

Рис. 1 – Этапы управления организацией

Рассмотрим каждый этап управления с точки зрения применения организационных коммуникаций [2, с. 183].

1) **Постановка цели.** Начало процесса управления невозможно представить без постановки самой задачи. Обычно цели подразумевают на плановые и разовые, долгосрочные и краткосрочные и так далее, а также определяют степень ее приоритетность и степень ее достижения по ряду критериев.

Обмен информацией на этом этапе может происходить по-разному и использованием всех типов внутренних коммуникаций, как нисходящей, так и восходящей, а также горизонтальной. На этом этапе Отправитель генерирует идею, путем принятия решения, какую информацию нужно будет донести получателю. Соответственно в роли Отравителя и получателя могут выступать работники разных отделов организации, так и руководители и подчиненные.

Для постановки цели организации и принятия по ней решения на высоком уровне обычно проводятся совещания руководства, совета директоров или глав отделов. Для правильной постановки задачи необходимо получение самой актуальной и достоверной информации со всех источников, чтобы сформировать наиболее полную картину происходящего внутри организации, своевременно выявить проблему и начать устранять ее.

2) Сбор и накопление информации. Именно на этом этапе происходит сбор всей информации по имеющейся проблеме или инициативе различными способами. К работе с данными обычно привлекаются специалисты, чтобы их расшифровывать и использовать в процессе принятия решения. В зависимости от поставленной задачи, источник и методы сбора информации могут отличаться, например, маркетологи общаются с клиентами, чтобы узнать их мнение, менеджеры узнают проблемы работников, происходит поиск по всем доступным источникам информации, в зависимости от тематики проблемы. На предприятиях обычно для таких целей используются специальные базы внутренней и внешней информации, с которой работают множество отделов.

3) Анализ собранной информации. Вся информация, собранная на предыдущем этапе, здесь сортируется, отсеивается и тщательно анализируется, чтобы избежать ошибок при принятии дальнейшего решения. Всю информацию обычно систематизируют и редактируют, превращают ее в наглядную и понятную. Зачастую при принятии решений оперируют множеством расчетов, значений, графиков роста или спада, и так далее. Все это необходимо чтоб решение было эффективным и обоснованным.

4) Принятие решений и планирование. На этом этапе обычно происходит создание непосредственно стратегии и планов организации. Этот этап тесно связан с первым и здесь широко используются различные методы прогнозирования. Планы обычно строят на краткосрочный и долгосрочный период, при этом полноценно стратегией обычно считаются именно долгосрочные планы, в то время как краткосрочные - считаются тактическими.

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

Конечные цели долгосрочных и краткосрочных планов при этом обычно схожи.

На этом этапе происходит сравнение множества стратегий из предложенных вариантов на основе заранее определенных критериев. [5, с. 251] Для этого используются различные методы, например, использование аналитических моделей или более коллективные методы, такие как «мозговой штурм», в случае которого решение принимается из множества вариантов предлагаемых всеми участниками обсуждения. Также необходимо утвердить это решение и оформить, чтобы в дальнейшем на его основе составить план действий для каждого отдельного подразделения в организации.

5) Исполнение решения. Этап не менее важный чем предыдущий, поскольку важно правильно донести информацию о принятом решении до исполнителей. Для этого составляются большое количество инструкций или оформленных задач для структурных подразделений организации, формируются дополнительные системы контроля, оформляются сроки выполнения, назначаются ответственные, делегируются полномочия и так далее. Если в организации отлажено и быстро работает своя информационная система и в ней используются передовые способы передачи информации, процесс значительно ускоряется.

б) Контроль. На этом этапе обмен информацией приобретает наибольшую интенсивность. Проявляется это в большом количестве отчетов, распоряжений и прочих сопроводительных бумаг, которые постоянно находятся в обороте между работниками на разных уровнях управления. Также само исполнение обычно растягивается во времени в зависимости от отрасли и типа предприятия, например, стратегия, а вместе с ней и действия организации в пищевой промышленности меняется чаще, чем в судоходной.

Также существенную роль играют и размеры самой организации. В более мелких обычно процесс исполнения более гибок и может корректироваться легче и обратную связь между исполнителями настроить обычно тоже легче.

На каждом из этих этапов информация видоизменяется под конкретную цель и условия. Информация служит главным и неотъемлемым компонентом в управлении и принятии решений, ведь от ее достоверности, актуальности и понятности зависит и поведение самой организации. По сути организация нуждается в полной и грамотно описанной картине того, чем она является, в какой среде находится, как ее видят другие и так далее. Смысл передачи информации в том, чтобы организация, получая свежие сведения, могла ориентироваться в происходящем вокруг и адаптироваться под ситуацию. Именно на это направлены усилия специалистов в соответствующих областях цифровых технологий, а также тех, кто генерирует информацию.

Библиографический список:

1. Кондрашова Н.Г. Информация и ее применение в ходе управления проектами // Дневник науки. 2020. № 12 (48). С. 50.
2. Ньюстром Дж.В., Дэвис К. Организационное поведение. - СПб.: Питер, 2015. 348 с.
3. Ткаченко А.Л., Испирян Р.А. Применение систем управления проектами при построении модели проекта // В сборнике: Математическое моделирование в экономике, управлении и образовании. сборник научных статей по материалам III Международной научно-практической конференции. 2017. С. 86-92.
4. Управление проектами: Учебное пособие / Авт.-сост.: С. Ф. Чижов, Е. Н. Чижова. – Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова. 2012. 200 с.
5. Управление проектами: учебное пособие / под редакцией И.И. Мазура. - 2-е изд. - М.: Омега-Л, 2013. 664 с.

Оригинальность 96%

