

УДК 316.77:351.82

С. Криштанович

*канд. держ. упр., доц.,
доцент кафедри економіки та менеджменту*

А. Бойко

*студенка групи 31-М,
Львівський державний університет
фізичної культури імені Івана Боберського*

КРИТЕРІЇ ЕФЕКТИВНОСТІ В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЙНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ

Успішне ведення ділової комунікації є досить важкою справою. Невміння менеджера вести ділову комунікацію є проблемою в його професійній підготовці та несе фінансові втрати для організації. Таким чином, необхідно підвищувати ефективність ділових комунікацій для успіху будь-якої організаційної діяльності.

Мета – визначити критерії ефективності в управлінні організаційними комунікаціями.

Комунікація в організаційному контексті передбачає взаємодію між людьми. Це процес обміну інформацією та передачі даних між окремими людьми або їх групами [1]. У процесі комунікації виокремлюють чотири основні елементи: відправник інформації – це індивід, який має на меті передати певну інформацію або досвід до інших людей. Для цього йому необхідно на основі власного розвитку та розуміння змісту інформації закодувати повідомлення за допомогою слів, рисунків, трафіків тощо; інформація (повідомлення) – наявне формулювання ідеї відправника для одержувача; інформаційний канал – метод передачі повідомлення (вербальне повідомлення через особисту зустріч, дзвінок або поштовий та електронний зв'язок); одержувач інформації, який декодує отримане повідомлення та інтерпретує для себе його значення [1].

Під організаційною комунікацією важливо розуміти процес комунікації в межах підприємства, що передбачає обмін інформації між

особами або групами, які працюють у корпорації, тобто пересилання даних від суб'єкта (точки передачі повідомлення) до об'єкта (точки отримання) без зміни послідовності або структури змісту [2]. Отже, організаційну комунікацію можна вважати видом інформаційної взаємодії, в яку вступають члени організацій для досягнення поставлених цілей.

Необхідною передумовою успішного досягнення цілей, що стоять перед організацією, постають ефективні комунікації. Ефективність – це поняття, яке відображає взаємозумовленість витрат на здійснення комунікації й одержуваного результату при досягненні цілей комунікації. Погоджуємося з думкою О. Лаговської, що «Ефективність організаційних комунікацій облікового типу залежить від впливу двох груп факторів: 1 група – організаційні чинники (тип організаційної структури суб'єкта господарювання, кількість ієрархічних рівнів, упорядкованість формальних і неформальних каналів зв'язку, рівень їх інформаційного перевантаження); 2 група – індивідуальні чинники (зумовлені рівнем кваліфікації суб'єктів, що виступають як комутатори та реципієнти) [3, с. 231].

На кожному з етапів комунікаційного процесу відбуваються перетворення, які негативно впливають на загальну ефективність обміну інформацією і це також спричиняє зниження ефективності управління діяльністю всього підприємства. Для ідентифікації комунікаційних проблем зазвичай використовують циклічну модель, яку запропонував М. Мескон, М. Альберт та Ф. Хедоурі, що дає змогу досліджувати різні типи проблем, ґрунтуючись на структурі моделі та зв'язках між її елементами. Так, Н. Морозова виокремлює такі групи перешкод: які пов'язані з комунікатором або комунікантом; які стосуються повідомлення, його делегування, реакції, каналів прямого і зворотного зв'язку [4, с.173–181].

Отже, можемо виокремити такі критерії оцінювання організаційної комунікації: чутливість як здатність організації бути сприйнятливою до змін зовнішнього і внутрішнього середовища; гнучкість, що означає здатність до змін під впливом зовнішнього і внутрішнього середовища; оперативність, тобто швидкість реакції менеджменту на отриманий сигнал; централізованість – зосередженість більшості елементів і комунікативних зв'язків в одному місці організаційного простору; життєздатність, яка надає властивість організації

до досягнення поставленої мети; цілісність – кількість реальних контактів в організації щодо потенційних.

Ключові слова: ефективність, організаційні комунікації, цілі.

Список використаних джерел

1. Шпак Н. О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств: монографія / Н. О. Шпак. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2011. – 328 с.
2. Автономова Н. С. Опыт философии языка / Н. С. Автономова. – Москва : Российская политическая энциклопедия (РОССПЭН), 2008. – 704 с.
3. Лаговська О. А. Організаційні комунікації в системі управління: обліковий контекст. / О. А. Лаговська // Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. – 2011. – № 3(21), ч. 1. – С. 222–232.
4. Морозова Н. А. Управление коммуникациями в организации / Н. А. Морозова // Вестник ВГУ. Серия: Экономика и управление. – 2010. – № 2. – С. 173–181.