

УДК 316.776.3: 005.4

ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ НА ОСНОВІ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**Зайцева Н.В.**, к.е.н., доцент, Донецький національний університет, м. Вінниця**Зайцева Н.В. Організація комунікації в управлінській діяльності на основі сучасних інформаційних технологій.**

У статті розглянуті теоретичні основи організації комунікацій в управлінні, охарактеризовані головні перешкоди в здійсненні комунікаційного процесу, які можливо ефективно вирішити шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій в управлінську діяльність. В роботі окреслені основні тенденції змін характеру комунікаційних процесів в сучасному суспільстві та нові вимоги до його здійснення. Обґрунтована необхідність використання сучасних інформаційних технологій в організації комунікацій в управлінській діяльності. Визначено зміну ролі та головних завдань комунікацій в управлінській діяльності.

У статті встановлено наявність гострої проблеми розриву між рівнем автоматизації виробничих процесів та управлінської праці в сучасній бізнес-практиці, наслідком якої є значне відставання в використанні сучасних інформаційних технологій в комунікаційному процесі управління. Сформульовані головні завдання моделювання організаційної автоматизованої системи управління. Охарактеризовані класи систем автоматизації управлінської діяльності, які безпосередньо підтримують налагодженість системи комунікацій у розрізі сфер та умов застосування, функціонала та рівня підтримки прийняття рішення менеджером. Також розглянуто роль та ефективність внутрішніх та зовнішніх інформаційних мереж організації комунікацій в управлінській діяльності. В статті розроблено систему організації комунікацій в управлінні на основі інформаційних технологій шляхом визначення основних інструментів здійснення комунікацій та критеріїв ефективності комунікацій в управлінській діяльності.

Zaytseva N.V. The organization of communication in management based on modern information technologies.

The article presents theoretical foundations of organization of communication in the management, describes the main barriers of the communication process, which can be effectively solve through the introduction of modern information technologies in management. There are outlined the main trends of changes in the nature of communication processes in modern society and new requirements for its implementation. The necessity of the use of modern information technology in the organization of communications in management is proved. The change in the role and main tasks of communication in management are uncovered.

There are determined the acute problems of the distinction between the level of automation of production processes and management activity in the modern business practice, the consequence of which is a significant lag in the use of modern information technologies in communication management process. The main tasks of modeling of organizational automated control system are formulated. There are characterize the class automation systems management activities that directly support well-functioning system of communication in cross-sectional areas and the conditions of use, functionality and level of decision support manager. Also in work is considered the role and effectiveness of internal and external information networks, organizing communications management. The system of the organization communication in the

management with information technologies by defining the basic tools of the communications and criterion of effectiveness of communications management is developed.

Зайцева Н.В. Организация коммуникаций в управленческой деятельности на основе современных информационных технологий.

В статье рассмотрены теоретические основы организации коммуникаций в управлении, охарактеризованы главные препятствия осуществления коммуникационного процесса, которые можно эффективно решить путем внедрения современных информационных технологий в управленческую деятельность. В работе очерчены основные тенденции изменений характера коммуникационных процессов в современном обществе и новые требования к его осуществлению. Обоснована необходимость использования современных информационных технологий в организации коммуникаций в управленческой деятельности. Определено изменение роли и главных задач коммуникаций в управленческой деятельности.

В статье установлено наличие острой проблемы разрыва между уровнем автоматизации производственных процессов и управленческого труда в современной бизнес-практике, следствием которой является значительное отставание в использовании современных информационных технологий в коммуникационном процессе управления. Сформулированы главные задачи моделирования организационной автоматизированной системы управления. Охарактеризованы классы систем автоматизации управленческой деятельности, которые непосредственно поддерживают отлаженность системы коммуникаций в разрезе сфер и условий применения, функционала и уровня поддержки принятия решения менеджером. Также рассмотрена роль и эффективность внутренних и внешних информационных сетей организации коммуникаций в управленческой деятельности. В статье разработана система организации коммуникаций в управлении на основе информационных технологий путем определения основных инструментов осуществления коммуникаций и критериев эффективности коммуникаций в управленческой деятельности.

Актуальність дослідження.

Умови інформаційного суспільства вимагають від сучасного управлінця володіння новітніми підходами в роботі з інформацією, адже саме вона виступає основним інструментом та результатом його праці. Оперативне освоєння останніх методів збору, обробки та ефективного використання інформації постає стратегічним завданням управлінської діяльності. Від його вирішення залежить швидкість винайдення та актуальність прийняття і реалізації управлінських рішень. Широке використання інформаційних технологій радикально вплинуло на організацію комунікаційних процесів в сучасному суспільстві: встановлення зв'язків стало простіше, обмін інформацією набув практично миттєвого характеру, знизилась залежність від міста знаходження комунікантів, з'явилися нові способи комунікацій, які максимально наблизили дистанційне спілкування до безпосереднього тощо.

Необхідність використання інформаційних технологій в управлінській діяльності обумовлюється високим ступенем інформаційної складності завдань, які потребують вирішення, особливо в такій організаційно складній та різнобічній сфері як комунікації. Вдале впровадження інформаційних технологій впливає на систему внутрішніх та зовнішніх комунікацій підприємства шляхом оптимізації процесу обміну інформацією, зменшенню завантаження менеджерів та створенню умов прийняття ефективних управлінських рішень.

Проблемам комунікацій в цілому та в управлінській діяльності зокрема присвячені праці багатьох зарубіжних та вітчизняних вчених. По-перше видатних представників наукових шкіл менеджменту таких як: Ф. Тейлор А. Файоль, Г. Гант, К. Шенон, Н. Вінер, М. Мескон, П. Друкер, Г. Мінцберг. По-друге, загальні засади теорії комунікацій

закладені в працях таких видатних вчених, як: Ю. Хабермас, К. Ясперс, М. Вебер, Г. Почепцов, Ф. Денс. Нарешті, безпосередньо питання використання інформації і комунікації в управлінні розглядали в своїх працях В. Бебик, Р. Пушкар, Т. Безверхнюк, Н. Дніпренко, О. Зернецька, А. Мельник, Т. Ляпіна та інші. Не дивлячись на глибоку розробку проблеми

Постановка завдання. Метою статті є розробка системи організації комунікацій в управлінській діяльності на основі сучасних інформаційних технологій.

Результати дослідження. Основним інструментом та результатом роботи менеджера є інформація. Доведено, що роботою з інформацією менеджер займається 50-90% свого робочого часу та чим вищою є ланка його управління тим більшою є частка роботи з інформацією як результатом комунікації. Швидкість надходження інформації та своєчасне реагування на неї забезпечує ефективність спільної роботи.

Управлінська діяльність ґрунтується на налагодженому процесі ефективних комунікацій. Якісна комунікація базується на принципі рівного доступу усіх учасників до необхідної інформації, результативності міжособистісного спілкування, оптимальності умов прийняття рішень, розв'язання конфліктів та командної роботи [1, с. 21].

Для досягнення високої якості та результативності управління усі учасники процесу мають мати рівний доступ до інформаційних ресурсів, можливість безперешкодно та ефективно комунікувати один з одним, формуючи оптимальні умови для успішного прийняття рішень, вирішення конфліктів та спільної роботи команди [2, с. 195].

Комунікації виступають тим ланцюгом, що поєднує всі елементи організації в цілісну систему та забезпечує її взаємодію із зовнішнім середовищем. З розвитком цивілізації ускладнюються засоби здійснення комунікацій та з'являються нові канали та методи їх реалізації. Науково-технічний прогрес привніс радикальні зміни у всі сфери господарської діяльності: виробничі процеси ускладнилися, системи збуту набули нових форм, постійно з'являються нові товари, послуги та зникають інші, що призводить до збільшення обсягів інформації та швидкості її циркуляції.

У сучасному суспільстві комп'ютеризація технологічного забезпечення управління набуває першочергового значення, адже нехтування впровадженням новітніх інформаційних технологій ставить під велике питання прийняття ефективних рішень. Не дивлячись на те, що розвиток інформаційно-технологічної індустрії спонукає до автоматизації управлінської діяльності, все одно спостерігається значний розрив між рівнем автоматизації виробничих процесів та менеджменту. По цій причині спостерігається розрив між продуктивністю праці в виробництві та в управлінні, а отже необхідна система прискореного впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій обробки інформації в управлінську діяльність – організаційна автоматизована система управління.

Одним з головних завдань моделювання організаційної автоматизованої системи управління є побудова ефективною комунікаційної мережі на основі раціоналізації організаційних зв'язків і адаптації структури управління до реальних умов господарювання. Зовнішнє середовище сучасного бізнесу характеризується високою складністю та мінливістю, що вимагає від комунікаційного процесу в управлінні високих швидкостей у передачі інформації та її обробці з метою максимального скорочення витрат часу на технічну обробку інформації для звільнення часу на творчу працю менеджера та прийняття рішень для більшої інтенсивності та результативності.

Завдання автоматизації комунікаційного процесу в управлінській діяльності на основі сучасних інформаційних технологій розіб'ємо за головними функціями менеджменту, а саме: планування, організація, мотивація та контроль (рис. 1).



Рисунок 1 - Система комунікацій в управлінні на основі інформаційних технологій

Побудова системи комунікацій на основі інформаційних технологій базується на поєднанні всіх функцій управління як в центральному управлінському апараті, так і на окремих робочих місцях. В процесі планування сучасному менеджеру потрібно оперативно опрацьовувати інформацію для якомога швидкого та ґрунтовного прийняття управлінських рішень, що в умовах мінливості зовнішнього середовища обумовлює конкурентоспроможність на ринку. Отже одним з головних критеріїв ефективності комунікаційної системи є швидкість обробки інформаційних сигналів. Для скорочення часу на обробку інформації використовується широкий спектр сучасних технічних засобів починаючи з комп'ютерної техніки, комп'ютерних мереж та закінчуючи складними програмними комплексами типу нейронних мереж та інтелектуальних систем [4, с. 7].

У бізнес практиці використовують різні системи автоматизації управлінської діяльності, які безпосередньо підтримують налагодженість системи комунікацій. Сучасні управлінські інформаційні системи базуються на інформаційних системах автоматизації виробничого процесу у межах усієї організації. У загальному вигляді усі типи систем автоматизації управлінської діяльності поділяють на два класи:

- інформаційна система управління – комп'ютерна інформаційна система, що постачає повсякденну інформацію менеджерам середнього і нижчого рівнів. Її метою є збір, систематизація та видача у зручній формі інформації та даних для подальшого аналізу управлінцю. Такого класу системи спрямовані на поточні операційні види діяльності та дають інформаційну базу на етапах планування, прийняття управлінських рішень та контролю, тобто для здійснення оперативного управління процесами. Наприклад, менеджер по логістиці з такого типу системи може дізнатися наявність на окремих складах доступної продукції, яку кількість вже зарезервовано заказами клієнтів, дату її доставки клієнтам, на скільки днів клієнти забезпечені продукцією для продаж, менеджер відділу виробництва може оцінити обсяги використання ресурсів на виготовлення продукції та на скільки одиниць товару вистачить наявних комплектуючих (1С: підприємство, SAP).

- системи підтримки рішень особливо незамінні в процесі прийняття управлінцем рішень в умовах невизначеності та нечіткої структурованості вихідної інформації. Системи такого класу не видають оптимальне рішення, а визначають вірний напрям процесу прийняття рішення за допомогою детального аналізу ситуації. Наприклад, якщо

перед управлінцем постає завдання визначити зміну попиту на продукцію при збільшенні її ціни, то за допомогою відповідної системи прийняття рішень, в яку закладена динаміка цін на продукцію, інфляційні та сезонні коливання, закономірності ринкових змін, можливі дії конкурентів, то він може це оцінити, до того ж по кожному інтервалу зміни ціни, та прийняти рішення. Найбільш поширеним прикладом подібного класу систем є експертні системи, які спираються на реальні знання експерта для вирішення конкретних завдань.

Важливим інструментом організації комунікацій в управлінській діяльності стали внутрішні – Інтранет-мережі, та, звичайно, глобальна мережа Інтернет. Внутрішня інформаційна система зазвичай складається з ряду підсистем: адміністративно-розподільної, виробничої, фінансової, економічної, комерційної, інноваційної, стратегічної, соціальної. Використання внутрішніх систем відкриває можливість кожній структурній одиниці підприємства накопичувати інформацію про результати своєї діяльності та давати до неї доступ іншим функціональним відділам, які її потребують в режимі інтерактивності (електронна пошта, чати, спільні ресурси, електронні бібліотеки, мережеві диски спільного доступу тощо). В свою чергу, глобальна інформаційна система відкриває зовнішні комунікації з необмеженою кількістю користувачів (клієнтів, контрагентів, органами державного нагляду, конкурентами тощо). Системне застосування цих засобів підвищує ефективність та швидкість комунікацій, а отже підвищує результативність управлінської діяльності.

Висновки. Центральною метою здійснення комунікацій в управлінській діяльності є підвищення інформованості особи, що приймає рішення, тобто менеджера, про стан всіх процесів в організації та зовнішнього середовища в цілому. Використання сучасних інформаційних технологій в організації комунікацій в управлінській діяльності значно підвищує швидкість та чіткість отримання та передачі інформації, що сприяє прийняттю ефективних рішень на високому рівні, встановленню тісних взаємозв'язків керівництва та підлеглих та бистроті адаптації організації до частих змін у зовнішньому середовищі.

Список використаних джерел:

1. Крылов А. Н. Коммуникационный менеджмент. Теория и практика взаимодействия бизнеса и общества / А. Н. Крылов – 2-е. – М.: Икар, 2015. – 352 с.
2. Туріянська М. М. Комунікації в системі управління знаннями / М. Туріянська // Вісник економічної науки України. – 2011. – № 2. – С.194-196.
3. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы Менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 2002. – 704 с.
4. Бражникова Г.Н. Некоторые проблемы коммуникационной составляющей процесса управления в организации / Г.Н. Бражникова// Инновации в науке. – 2012. –№13-2. – С. 5-11.

Ключові слова: комунікації, управлінська діяльність, інформаційні системи, автоматизація, інформаційний процес

Ключевые слова: коммуникации, управленческая деятельность, информационные системы, автоматизация, информационный процесс

Keywords: communication, management activities, information systems, automation, information process