

Удосконалення системи комунікаційного менеджменту на підприємстві

Ірина Черевань, Олена Кутас

Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. Сучасна робота менеджера вимагає не лише базових знань з управління, але й психологічних навичок. Уміння правильно спілкуватися, знання мови жестів та різних форм впливу, вміння вийти з конфлікту – все це повинні використовувати гарні керівники на різних рівнях управління. Комунікація не обмежується простим оголошенням інформації, важливо, щоб ця інформація вплинула на поведінку того, кому вона адресована, та змотивувала його до певних дій.

Матеріали і методи. При дослідженні системи комунікаційного менеджменту на підприємстві використовувалися метод теоретичного узагальнення та метод спостереження. Теоретичні аспекти системи комунікаційного менеджменту на підприємстві досліджували: Звіринців А.Б., Конецька В.П., Рева В.Є., Соколов А.В., Федотова Л.Ю., Шарков Ф.І., Чмут Т.К., Чайка Г.Л. та інші.

Результати. В теорії управління під комунікацією розуміють процес обміну інформацією між двома чи більше особами, який забезпечує їх взаєморозуміння [1].

Комунікаціями пронизана вся система управління організацією. Дослідження показують, що більшість свого часу керівники витрачають на комунікації, тому вивчення системи комунікаційного менеджменту є важливою складовою розвитку ділової кар'єри управлінця. Комунікації також називають зв'язуючим елементом організації, тому, якщо їх прибрати, то діяльність підприємства стає некерованою і набуває хаотичного характеру. Грамотне здійснення комунікацій передбачає наявність інструментів для формування комунікаційних каналів: внутрішньофірмові видання, «гарячий телефон», аудіо- та візуальні засоби, дошка оголошень, канали міжособового спілкування, інструкції, надання методичних вказівок – все це дозволяє вирішити безліч питань та уникнути багатьох неточностей.

Правильне функціонування системи комунікаційного менеджменту забезпечує розробку стратегії ефективної діяльності організації, формування корпоративної культури, що сприяє згуртованості колективу, формуванню корпоративних цінностей та ідеалів, формування каналів комунікації усередині та за межами організації.

Комунікація передбачає не лише зв'язки всередині організації, а й за її межами. Для цього необхідно знати особливості ведення переговорів у різних країнах. Хоча чіткі вказівки для кожної окремої країни визначити неможливо, треба керуватися кількома основними правилами: стримувати в собі будь-які емоції, зосереджуватися на інтересах, а не позиціях, заздалегідь знати, що можна запропонувати, щоб досягти результатів, використовувати живу мову, а не вести переговори «з папірцем».

Основними перешкодами на шляху повноцінних комунікацій є: відсутність чіткої мети, невірний вибір каналу комунікації, невідповідність між дією і повідомленням, невірний вибір мовних засобів, неправильне оформлення, невміння виражати свої думки, недоречний час, недооцінка адресата і нестача корисної інформації, цензура.

Висновки. Керівник не повинен думати, що все, сказане чи написане ним, буде сприйняте саме так, як він замислив. Не слід обмежуватися лише вивченням теоретичних аспектів менеджменту, потрібно ще й мати психологічні знання для спілкування з оточуючими людьми.

Література

1. Шарков Ф.И. Теория коммуникаций (базовый курс): учебник / Ф.И. Шарков. – 2-е изд., доп. – М.: «РИП-холдинг», 2007. – 516 с.