

## ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

*Охлопкова Нюргуяна Алексеевна*

студент

*Михайлова Анна Викторовна*

канд. экон. наук, доцент

Финансово-экономический институт

ФГАОУ ВПО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

### УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ

#### В ОРГАНИЗАЦИИ XXI ВЕКА

*Аннотация:* статья посвящена проблеме управления деловыми коммуникациями в современной организации. В работе рассматривается влияние деловых коммуникаций на процесс эффективной работы в организациях XXI века. Распространение такой информации, как четкая градация критериев и качеств, способствует повышению степени доверия персонала к руководству, удовлетворенности компанией и стимулированию производительности труда.

*Ключевые слова:* персонал, управление коммуникацией, производительность труда, коммуникация в организации.

Актуальностью работы заключается в том, что современные организации сталкиваются с тремя вызовами XXI века: скоростью изменений в инновационной и информационной экономике и обществе; инновациями и инновационным развитием и управлением организациями и персоналом; мейнстримом в основе которого экономика знаний и виртуальное пространство. В таких условиях требуются новые подходы к системе управления поведением сотрудников в организациях 21 века.

Для эффективной работы в организациях XXI века особая роль принадлежит коммуникациям. Коммуникации предоставляет средства для выработки

и исполнения решений, осуществления обратной связи и корректировки целей и процедур деятельности организации в соответствии с требованиями ситуации. Проанализировав исследования, мы выявили, что коммуникации в организационном контексте включают взаимодействие между людьми. Внутренние коммуникации играют особую роль в групповой динамике. Без коммуникаций нет общения, обмена информацией, а без этого не может быть и группы. Таким образом, коммуникации выступают как определяющее условие для формирования группы и ее жизнедеятельности.

Цель статьи рассмотреть управление деловыми коммуникациями в организации XXI века. Особую роль в системе коммуникаций в менеджменте занимают две формы: производственные совещания и заседания коллегиальных органов управления. Каждая из этих форм преследует свои цели, имеет свои правила и алгоритмы подготовки и проведения. Основными формами указанных коммуникаций являются: деловые совещания, собрания коллектива, заседания коллегиальных органов управления. Эффективность делового совещания зависит от грамотности его подготовки и проведения.

В разработку концепции деловых коммуникаций значительный вклад внесли такие зарубежные ученые, как В. Ярош, Б. Берман, Т. Левитт, Дж. Эванс и др. В последнее время значительное количество работ, посвященных конкурентному управлению, опубликовано отечественными авторами: Ю.Б. Рубиным, А.Ю. Юдановым, А. Чернышевым, А.А. Браверманом, Е.П. Голубковым, И.Н. Герчиковой, Т.П. Данько, В.С. Демидовым, Б.С. Завьяловым, С.Ю. Злобиным, Д.И. Костюхиной, С.Н. Лавровым, Б.С. Соловьевым, А.Б. Крутик, П.Д. Половинкиным, А.В. Зозулюк и др.

Мы провели исследование, используя методику контент-анализ литературы за последние 5 лет (проанализировано 60 источников – деловая литература) и выявили, что от степени удовлетворенности работников общим уровнем коммуникативных связей в организации XXI века зависит уровень удовлетворенности в целом, а самое главное результативность и эффективность персонала. Как пра-

вило, на практике выясняется, что не сами по себе формы коммуникации не удовлетворяют служащих компании, а отношение руководства к их содержанию и функциональной эксплуатации. Это происходит потому, что, на первый взгляд, качество коммуникативных связей не связано напрямую с главной производственной задачей – получением прибыли и, следовательно, не влияет на материальную составляющую вознаграждения за труд. Кроме того, в большинстве случаев служащие не заинтересованы представлять свои идеи, поскольку во многих компаниях это никак не стимулируется, более того, очень часто целый коллектив предлагает то или иное улучшение, а поощрения либо нет вовсе, либо получает кто-то один, и этот один – представитель руководства, не имеющий к первоначальному предложению никакого отношения.

Контент-анализ литературы также позволяет отметить, что региональные особенности влияют на уровень коммуникаций и эффективность. Региональные особенности заключаются в уровне подготовки персонала, в скорости восприятия информации. Так было проведено исследование в Республике Саха (Якутия), направленное на изучение роли деловых коммуникаций в современных бизнес-организациях, а также на технологии, применяемые менеджерами. Бизнес-школа Республики Саха (Якутия) оценила уровень эффективности бизнес-организаций после тренингов на тему «Деловые коммуникации» за период с 2010–2014 и выявила рост эффективности от 5–20%. Значит, существует прямая зависимость между уровнем компетентности и уровнем деловой коммуникации в бизнес-организациях. Задача руководства повышать компетентности коммуникабельности, влияющие на эффективность и устойчивость организаций XXI века.

Таким образом, важно установить четкую градацию критериев и качеств, определяющих содержание информации, которая подлежит распространению среди персонала. Такие сведения могут повысить степень доверия персонала к руководству, удовлетворенности компанией и стимулировать производительность труда.

*Список литературы*

1. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Учебник / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 416 с.
2. Банько Н.А. Управление персоналом. Часть I: Учеб. пособие / Н.А. Банько, Б.А. Карташов, Н.С. Яшин. – Волгоград: ВолгГТУ, 2006. – 96 с.