(cc) BY

Кантышев Евгений Александрович

магистрант

ФГБОУ ВО «Государственный университет управления»

г. Москва

ВВЕДЕНИЕ В ПРОБЛЕМУ ИЗУЧЕНИЯ КОММУНИКАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В ПРОЕКТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация: *в данной статье описываются принципы проектной деятельности, отмечаются присущие ей особенности и роль коммуникационных процессов в процессе выполнения проекта. Целью данной работы является отметить роль коммуникационных процессов, а также обратить внимание на то, что правильному построению коммуникационных процессов, их изучению, уделяется мало внимания при том, что именно от них в большей степени зависит успех проекта, а старые исследования в этой области теряют в настоящий момент свою актуальность, так как с развитием технологий, общества, появились новые механизмы коммуникаций, которые не могли быть учтены в ранних исследованиях.*

Ключевые слова: *коммуникации, коммуникационный процесс, проект, проектная деятельность.*

Любая проектная деятельность – это активность, которую осуществляет проектная команда, то есть группа людей, действующих совместно ради достижения общей цели – цели проекта. В общем случае эта цель может заключаться в качественном выполнении работ по проекту, а также завершении его в заранее обговоренные сроки. Некачественное выполнение работ и срыв сроков так или иначе нанесут ущерб компании, которая осуществляла реализацию проекта: это может быть как имиджевый ущерб, который может в дальнейшем проявиться в убытках в виде недополученной прибыли, так в том, что потенциальные заказчики будут предпочитать работать с конкурентами, или же и в виде прямого финансового ущерба в виде различных штрафов, предусмотренных договором, заключенным между компанией, реализующей проект, и заказчиком.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

В проектную команду может входить достаточно большое количество участников, которые могут заниматься как решением задач одного профиля, так и работать в совершенно различных областях (например, в случае, когда организация – это системный интегратор, то в команду входят: менеджер, инженеры, аналитики, документаторы и т. д.). Но так или иначе задачи и области ответственности участников проектной команды будут пересекаться и находиться в зависимости друг от друга. Мы можем рассмотреть простейший пример диаграммы Ганта, на которой отражаются задачи, которые выполняются в ходе реализации проекта (рис. 1).

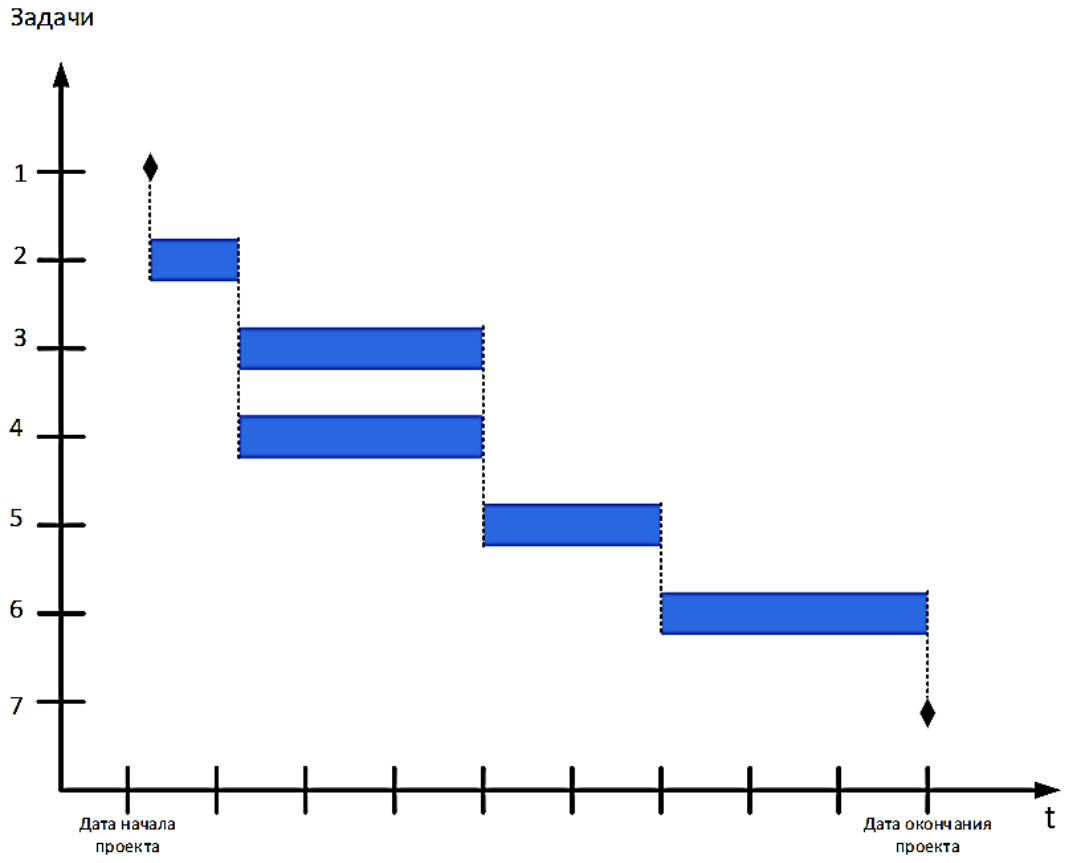

Рис. 2. Пример диаграммы Ганта

Как видно из рисунка выше, в проекте задачи идут одна за другой – лишь при выполнении всех предыдущих задач можно приступить к следующей. Таким образом, задержка в выполнении хотя бы одной из задач может привести к срывам сроков всего проекта. Проектная деятельность – сложный процесс,

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

участники которого, действуя ради достижения общей цели, зависят друг от друга, хотя, на первый взгляд, выполняют совершенно обособленные задачи.

Стоит отметь, что даже если менеджер проекта является лучшим в своем деле, а все его решения безошибочны и гарантировано должны вести к успеху, то проект может завершиться неудачно. Причина этого довольно проста, хотя и не лежит на поверхности – это коммуникационный процесс, который выстроен в проектной команде. Ведь именно от правильности его построения и будет зависеть, дойдет ли управленческое решение менеджера до всех тех, кому оно предназначено, будет ли оно воспринято так, как это задумал менеджер, не «затеряется» ли оно вовсе. Не стоит забывать и об обратной связи, без которой эффективная работа менеджера просто невозможна, – она тоже является частью коммуникационного процесса.

Если рассмотреть определение коммуникационного процесса, то станет ясно, что коммуникационный процесс – это процесс обмена информацией между двумя или более людьми [1]. Цель коммуникационного процесса – обеспечить понимание информации, которую можно называть сообщением [1]. На всем протяжении проекта идет непрерывный коммуникационный процесс – он протекает как внутри проектной команды, так и может выходить за ее пределы – во внешнюю среду, например, при общении с представителями заказчика. Между участниками проекта циркулирует огромное количество информации – это как официальные сообщения, так и сообщения, которые генерируются в процессе неформального общения между участниками. Управлять всей этой информацией не представляется возможным, но это и не потребуется, если коммуникационный процесс в целом выстроен верно, то есть выполняет свою цель: обеспечивает своевременное получение участниками всей необходимой им информации в неискаженном виде, то есть в том виде, в котором она им была передана.

Значение коммуникационного процесса заключается в том, что его правильное построение гарантирует успешное выполнение проекта. Да, безусловно, стоит упомянуть, что при выполнении тех или иных задач в рамках проекта могут иметь место быть различные человеческие ошибки, нештатные ситуации и

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

так далее. Но все-таки стоит исходить из того, что компания, заинтересованная в успешной деятельности, будет привлекать к выполнению проектов только компетентных специалистов, которые хорошо знают свою сферу деятельности, что, в свою очередь, предполагает, что они не будут делать критичных ошибок при выполнении своей работы, которые могут поставить под угрозу успешную реализацию всего проекта в целом. Таким образом, основной причиной, по которой проект может завершиться неудачно, может служить несогласованность действий членов проектной команды. А для того, чтобы они действовали согласованно, они должны общаться, своевременно получать необходимую информацию, будь то информация от менеджера проекта или же рабочая информация, касающаяся только непосредственных исполнителей. Если этого не будет, то проект будет «тормозить», так как все участники проекта так или иначе связаны, о чем уже говорилось ранее, а это значит, что если кто-то не получит нужную информацию, то не сможет начать выполнять свою часть работ или будет выполнять ее не так, как это нужно. Все это ведет к простоям в работе, необходимости переделывать работу несколько раз. В результате страдает либо качество работ, так как времени на их выполнение в сроки остается существенно меньше, либо работы выполняются качественно, но сроки сдачи проекта нарушаются – и в первом, и во втором случае последствия для компании негативные.

Почему же не всегда удается правильно выстроить коммуникационный процесс? Причины могут быть различными, но все их следует принимать во внимание при выстраивании правильных коммуникаций. Так, например, менеджеры могут вообще не уделять времени и должного внимания правильному построению коммуникаций внутри проектной команды – это происходит из-за того, что коммуникационный процесс воспринимается просто как общение, то есть что-то обыденное, привычное, не требующее изучения и внимания, так как на первый взгляд не представляет собой ничего сложного, а значит и «настраивать» и «корректировать» ничего не нужно. Другой причиной является отсутствие информации о современных механизмах обмена информацией, в число которых входят мессенджеры, социальные сети, видеоконференцсвязь и другие – нет

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

структурированной информации о том, какие у них имеются ограничения, какие преимущества и недостатки, в каких ситуациях какие механизмы стоит использовать, какова пропускная способность новых каналов обмена информацией, какие в данных каналах могут быть «шумы» и другие параметры [2]. Незнание ответов на эти вопросы ведет к тому, что зачастую новые механизмы передачи информации применяются неэффективно, из-за чего информация поступает получателям со значительными задержками или искажениями.

Заключение: Подводя итог, можно сказать, что верно выстроенный коммуникационный процесс – ключ к успешному достижению поставленной перед проектной командой цели. Менеджеру стоит в начале проекта потратить какое-то количество времени на определение принципов построения коммуникационного процесса, чтобы потом не решать проблемы, возникающие из-за ошибок в информационном обмене между участниками проектной команды. Идеальным можно назвать вариант, при котором принципы осуществления коммуникационного процесса определены на уровне организации в целом и применяются менеджерами при реализации своих проектов с внесением необходимых корректировок, которые менеджер считает обоснованными.

Список литературы

1. Википедия – Свободная энциклопедия // Коммуникационный процесс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Коммуникационный_процесс

2. Studme.org // Менеджмент – Деловые коммуникации: Коммуникационный процесс и каналы передачи информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studme.org/50367/menedzhment/kommunikatsionnyy_protsess_kanaly_peredachi_informatsii

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)