

Данилов Владимир Игоревич
магистрант, УГНТУ, г. Стерлитамак

Ягафарова Гузель Алмасовна
к.п.н., доцент, УГНТУ, г. Стерлитамак

УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ

Аннотация: в данной статье рассматривается определение управления коммуникациями, его типы и задачи. План управления коммуникациям, в чем он состоит.

Ключевые слова: менеджмент, управление коммуникациями, планирование, общение.

Введение.

Часто управлению коммуникациями уделяют недостаточно внимания в виду того, что коммуникация сама по себе воспринимается как естественная функция человека, которую мы освоили еще в раннем детстве. Но коммуникация – это не есть естественное общение между людьми в чистом виде. Профессиональное общение – это набор правил и норм, определяющих типы передаваемой информации, ее объем, качество, форму и способы передачи. Важно чтобы правильная информация передавалась в нужное время нужным адресатам для планирования и реализации дальнейших действий, направленных на повышение эффективности и достижение результатов.

Определение управления коммуникациями.

Управление коммуникациями – процесс планирования, реализации обмена информацией внутри компании или с внешними стейкхолдерами. Правильное взаимодействие помогает добиться целей, снизить количество конфликтов, недопониманий, улучшить отношения с клиентами.

С точки зрения менеджмента, управление коммуникациями – совокупность знаний, деятельности, практик, инструментов и методов необходимых для сбора, передачи, получения, анализа, распространения, хранения информации, имеющей отношение к объекту управления.

Типы управления коммуникациями.

Управление коммуникациями циклично. Включает четыре главных этапа: планирование, реализацию, отслеживание реакций, корректировку с учетом обратной связи.

При планировании коммуникаций должны учитываться все их возможные типы. Если будет упущен хотя бы один, то передаваемая и получаемая информация может быть не полной. Рассмотрим основные типы коммуникаций:

- Внутренние (в рамках организации) и внешние (с заказчиком, поставщиками, другими организациями, общественностью);
- Формальные (отчеты, протоколы, брифинги) и неформальные (мессенджеры, электронная почта, текущие обсуждения);
- Письменные и устные;
- Вертикальные (с вышестоящими и нижестоящими сотрудниками организации) и горизонтальные (с равными по статусу);
- Официальные (информационные бюллетени, годовые отчеты) и неофициальные (недокументируемые коммуникации);
- Вербальные (слова и голос) и невербальные (язык жестов и поз).

Планирование коммуникаций должно осуществляться на основе потребностей и требований заинтересованных сторон в информации, а также имеющихся активов организации. Правильно спланированные коммуникации повышают эффективность и результативность организации, в том числе за счет уменьшения информационного шума, искажения качества передаваемой информации, снижаются временные и ресурсные потери на уточнение и выяснение тех или иных данных.



План управления коммуникациями проекта – это документ, который регламентирует принципы взаимодействия в команде, средства связи, формат донесения информации до заинтересованных сторон.

Задачи управления коммуникациями:

- Обеспечить понимание целей. Помогает участникам проекта узнать задачи, снижает вероятность недопонимания, ошибок.
- Придерживаться сроков. Ограничения по времени, ответственность за общее дело мотивирует сотрудников выполнять работу вовремя.
- Сэкономить время. Планирование, обсуждение дедлайнов ускоряет реализацию проекта.
- Повысить мотивацию сотрудников. Правильный менеджмент помогает в организации доверительной атмосферы в коллективе, влияет на производительность, вовлеченность.
- Улучшить качество принимаемых решений. Для каждой задачи определен ответственный.
- Повысить уровень удовлетворенности клиентов, партнеров. Своевременное информирование о работе, изменениях способствует укреплению отношений.
- Улучшить репутацию организации. Соблюдение сроков, корректное общение формирует имидж компании.
- Поддерживать дисциплину. Коммуникативный проект делает прозрачными задачи, уровень ответственности сотрудников друг перед другом. Наличие определенности помогает успешной работе.

Вывод: в данной статье мы рассмотрели определение управления коммуникациями. Разобрали его типы, такие как: внутренние и внешние, формальные и неформальные, письменные и устные, вертикальные и горизонтальные, официальные и неофициальные, вербальные и невербальные. Узнали, что такое план управления коммуникациями и зачем он нужен. Рассмотрели основные задачи управления коммуникациями.

Список литературы:

1. Интернет ресурс: <https://cdto.work/2021/05/21/communication-management/>
2. Интернет ресурс:
https://synergy.ru/akademiya/upravlenie/upravlenie_kommunikacziyami_10_sposobov_dela_t_eto_effektivno

