

ISSN 2411-0450 (Print)

ISSN 2413-0257 (Online)

Journal of Economy and Business

ЭКОНОМИКА И БИЗНЕС

*теория и практика*

*№ 12-3 (82)*

2021

<b>Хорунжин М.Г.</b> Целевые индикаторы растениеводства на территории Алтайского края _____	154
<b>Цицкиева Х.М.</b> Развитие цифровой экономики России в условиях пандемии _____	159
<b>Цыбанова А.С., Субботина Т.Н.</b> Проблемы занятости сотрудников пенсионного и предпенсионного возраста _____	163
<b>Чайковская Ю.Ю.</b> Проблемы классификации и идентификации стекла и изделий из него в ТН ВЭД ЕАЭС: пути их решения _____	167
<b>Челленюк В.Ю.</b> Ипотечные риски банковской системы в условиях изменения процентных ставок _____	171
<b>Шарипова Д.Р., Пирогова С.В.</b> Методы повышения эффективности коммуникаций в организации _____	176
<b>Швыдченко К.А., Крикун К.С.</b> Влияние политических режимов на уровень цифровизации в государстве _____	181
<b>Шлыков К.В., Валькович О.Н.</b> Организация заработной платы работника предприятия в условиях удалённой занятости _____	184
<b>Шугуров М.В., Шугурова И.В.</b> Ключевые вопросы международного содействия развитию электронной торговли в развивающихся странах _____	187
<b>Шутов А.Б., Мацканюк А.А.</b> Антагонизм в колеблемости курса акций «Газпром» и его значение в оценке ценовых рисков _____	194
<b>Щербачева А.А.</b> Разработка направлений повышения эффективности государственных (муниципальных) закупок в Красноярском крае _____	202
<b>Юкиш В.Ф.</b> Тенденции изменения объемов продукции в отраслях и инвестиций в основной капитал на территориях России с максимальным миграционным приростом населения _____	205
<b>Ярахмедова В.В., Кузьмина Е.В.</b> Развитие предпринимательства в условиях цифровой экономики _____	215
<b>Завгородний А.Ф., Варганова П.А.</b> Использование ресурсов мирового океана как ключевая глобальная проблема человечества _____	218
<b>Игнатов В.А.</b> Роль инноваций во внешнеторговой деятельности России _____	223
<b>Изварина Н.Ю., Чеснакова А.А., Куршубадзе К.Д., Асташова О.В.</b> Налоговый менеджмент как фактор обеспечения экономической безопасности _____	226
<b>Риц Е.В., Савельева В.Д., Чайковская Ю.Ю.</b> Совершенствование кадровой работы калужской таможни _____	230

## МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

Д.Р. Шарипова, студент

С.В. Пирогова, старший преподаватель

Казанский государственный энергетический университет  
(Россия, г. Казань)

DOI:10.24412/2411-0450-2021-12-3-176-180

**Аннотация.** В статье рассматриваются основные определения понятия коммуникаций, кратко рассмотрен процесс коммуникаций, а также ее классификация. Отсутствие результативных коммуникаций ведет к тому, что в компании могут появиться коммуникационные барьеры. В работе представлен комплекс разработанных методов совершенствования коммуникаций на предприятии, которые оказывают большое влияние на внутреннюю и внешнюю среду работы компании.

**Ключевые слова:** коммуникация, процесс коммуникации, совершенствование коммуникаций, коммуникационный менеджмент.

В период информационного общества актуальность коммуникаций обретает новые тенденции и способности для достижения результативной работы. Так как эффективная деятельность определена накоплением, переработкой и анализом существенных объемов информации, значит, немаловажную роль в них играет концепция правильно выстроенных коммуникаций. Коммуникации представлены совершенно во всех сферах деятельности человека. Поскольку все люди, обмениваются информацией, то чем результативней этот обмен, тем выше шансы для достижения установленных целей.

Коммуникации представляют собой один из наиболее дискуссионных процессов в области организационного поведения, но четкое понимание данного процесса прослеживается весьма редко.

Рассмотрим различные подходы к определению понятия «коммуникация» (табл. 1).

В рамках нашего исследования коммуникации рассматриваются как комплексное многогранное явление, имеющее синергетический эффект, являющееся стратегическим ресурсом организации и требующее современных подходов к исследованию.

Таблица 1. Подходы к определению «коммуникация» [1-4]

Автор	Определение
Семенов, А. К.	Коммуникация – специфический акт обмена информацией, своеобразный процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания
Карташова, Л. В.	Коммуникация – многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности. Коммуникативная сторона коммуникаций подразумевает обмен информацией, обобщенную с конкретным поведением собеседников
Кибанова А. Я.	Социальная коммуникация – социальное объединение индивидов с помощью языка или знаков, установление общезначимых наборов правил для различной целенаправленной деятельности. Коммуникация – это то, что связывает любой организм воедино
Минева О. К.	Коммуникационный менеджмент – объективно ориентированный вид менеджмента, познающий и использующий закономерности обмена информацией, знаниями, интеллектуальной собственностью в процессе формирования и развития экономических систем
Згонник, Л. В.	Коммуникация – процесс передачи сообщения, включающий шесть элементов: источник, сообщение, канал коммуникации, получатель, а также процессы кодирования и декодирования
Резник, С. Д.	Организационная коммуникация – это процесс, с помощью которого руководители развивают систему предоставления информации передачи сведений большому количеству людей внутри организации и отдельным индивидуумам и институтам за ее пределами»

На сегодняшний день существует огромное число моделей коммуникации как теоретических, так и прикладных [5]. Данные модели оценивают процесс коммуникации с точки зрения ориентированности на аудиторию и социальное пространство, в котором осуществляется коммуникация.

Классификация коммуникаций представлены на рисунке 1.

Процесс коммуникации содержит ряд этапов: отправление сообщения, его передача и получение. Схематично на рисунке 2 представлен процесс коммуникации.

В процессе коммуникации необходимо установление обратной связи, под которой

предполагается реакция получателя на принятое им сообщение.

Невозможно переоценить важность обратной связи, поскольку от нее зависит результативность межличностных коммуникаций. Верные дальнейшие действия и обратная связь требуют формирования определенных формальных и неформальных механизмов, с помощью которых передатчик может проконтролировать, насколько правильно было интерпретировано его сообщение. Наличие обратной связи трансформирует коммуникацию в двухсторонний процесс.

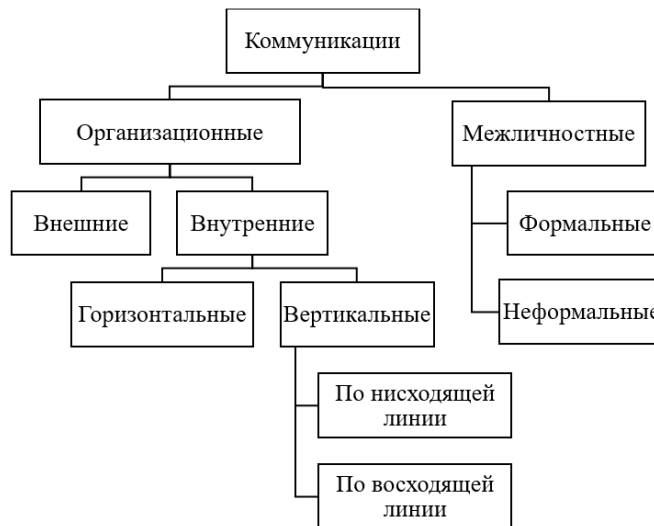


Рис. 1. Виды организационных коммуникаций [4]

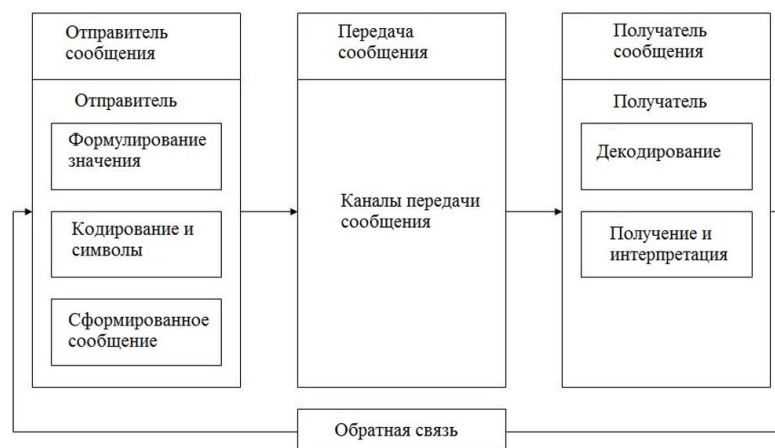


Рис. 2. Процесс коммуникации [1]

В таблице 2 представлены некоторые характеристики эффективной и неэффективной обратной связи для успешной деятельности сотрудников.

Таблица 2. Характеристики обратной связи при эффективных и неэффективных межличностных коммуникациях

Эффективная обратная связь	Неэффективная обратная связь
1. Имеет цель – помочь сотруднику	1. Имеет цель – унижить сотрудника
2. Конкретная	2. Имеет общий характер
3. Описательная	3. Имеет оценочный характер
4. Полезная	4. Неадекватная
5. Своевременная	5. Несвоевременная
6. Принимает во внимание готовность сотрудника к восприятию обратной связи	6. Заставляет сотрудника оправдываться
7. Ясная	7. Невразумительная
8. Достоверная	8. Неточная

На рисунке 3 изображены основные категории коммуникаций, которые представляют особую значимость с точки зрения теории организационного поведения.

На одной стороне находится сложнейшая современная технология коммуникаций, а на другом – относительно простая невербальная коммуникация [6]. Посередине – межличностные подходы к коммуникации.

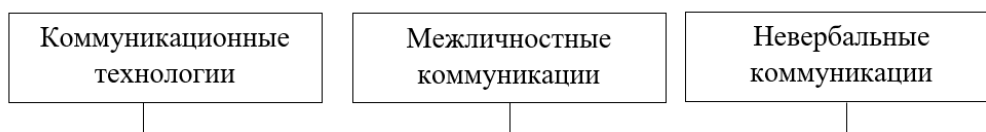


Рис. 3. Коммуникативный континуум в организационном поведении

Быстрая модернизация информационных технологий содействует радикальному изменению коммуникаций и обмену данными между работниками предприятия. Следовательно, предоставляет больше возможностей для формирования управленческих качеств, так как за счет скорости передачи информации возрастает скорость принятия решений и последующий запуск механизма управления.

На межличностные коммуникации оказывают влияние различные факторы – это обратная связь, компетентность, статус, совместимость, социокультурная среда, право отправителя, ожидания, доверие.

В современных исследованиях выделяются две группы коммуникационных проблем на предприятии:

1) проблемы структурных коммуникаций, сопряженные с барьерами, появляющимися в ходе передачи данных;

2) проблемы межличностных коммуникаций, связанные с поведенческими аспектами работы компании [7].

Если проблемы межличностных коммуникаций скрываются в индивидуальных особенностях людей и контексте передачи сообщения, то главным фокусом организационных коммуникаций становится формирование эффективной системы передачи сообщений. В организациях, имеющих сложную многоуровневую структуру, обычно, возникают трудности с передачей информации [5]. Чем больше уровней в структуре компании, тем больше вероятность возникновения в ней значительных противоречий.

В качестве путей улучшения коммуникации предлагаются следующие методы (рис. 4).

Для улучшения внутренних коммуникаций мы предлагаем следующие рекомендации:

- необходимо поощрять в сотрудниках обмен, вклад и диалог,
- давать обратную связь сотрудникам,
- руководители должны быть примером,
- озвучивание целей и задач публичными способами всем сотрудникам, а не только руководящему составу,

– использование онлайн-систем вместо встреч поможет улучшить сотрудничество посредством социальных технологий, повысить продуктивность взаимодействия,

– установление регулярных процессов общения,

– проводить опрос сотрудников, чтобы получить ответы на самые насущные вопросы,

– уметь слушать, принимать и понимать информацию.

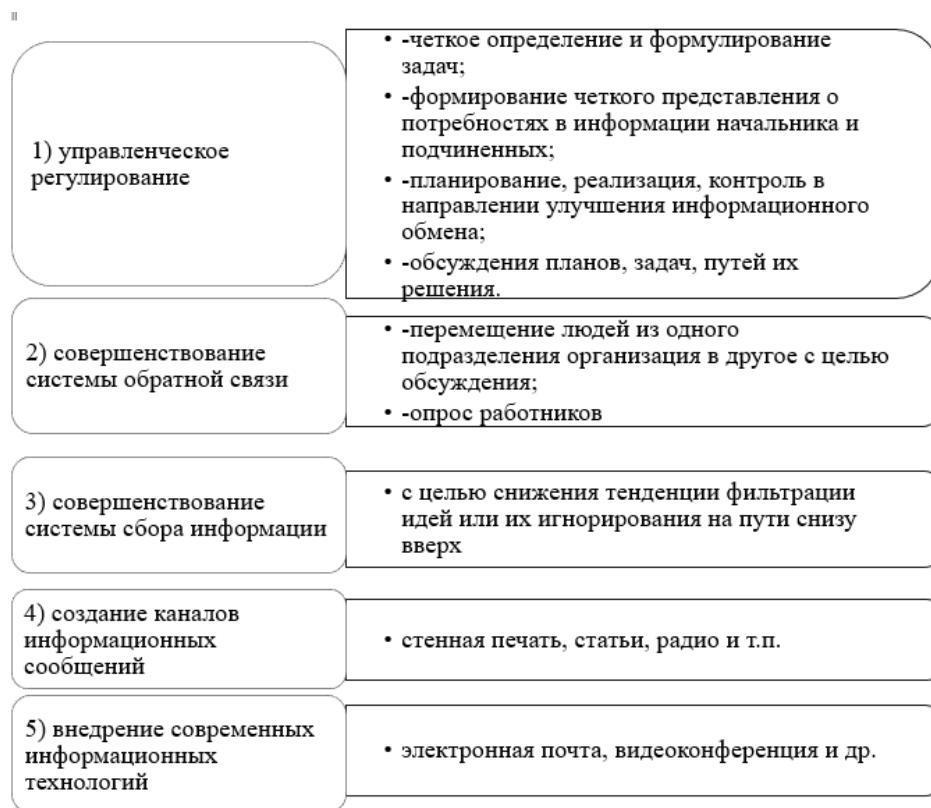


Рис. 4. Методы улучшения коммуникации

Из сказанного, можно сделать вывод, что в сегодняшних условиях компания, которая хочет оставаться на рынке, должна уделять большое внимание коммуникационным процессам, проходящим внутри и вне ее, развитие и совершенствование данного навыка сделает ее деятельность эффективной и конкурентоспособной. Обмен информацией является важным фактором деятельности организации, поэтому если коммуникационные связи нарушены (не существуют или не действуют), это

негативным образом скажется на ней – не будет слаженного взаимодействия между отделами и сотрудниками, что приведет к конфликтам, а также не будет обратной связи от клиентов, что также снизит качество предоставляемых услуг. Внедрение информационных технологий в процессе управления коммуникациями позволит решить ряд управленческих задачи быстро и результативно.

**Библиографический список**

1. Згонник Л.В. Организационное поведение: учеб. – М.: Дашков и К, 2020. – 230 с.
2. Карташова Л.В. Организационное поведение: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 157 с.
3. Организационное поведение: учеб. / О.К. Минева, С.А. Арутюнян, Е.А. Белик, Е.В. Крюкова. – М.: Альфа-М, 2020. – 256 с.
4. Резник С.Д. Организационное поведение: учеб. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 433 с.
5. Шлычков В.В., Батайкин П.А., Нестулаева Д.Р., Кулиш С.М. Малый бизнес в Республике Татарстан – декларации и реальность // Вестник экономики, права и социологии. – 2018. – №1. – С. 46-53.
6. Батайкин П.А., Хасанова А.Ш., Шлычков В.В., Тумашев А.Р., Тумашева М.В. Экономический рост в условиях ресурсных ограничений: ординалистский подход к оптимизации макроэкономической структуры производства // Вестник экономики, права и социологии. – 2016. – № 2. – С. 16-25.
7. Орлов С.Л., Нестулаева Д.Р., Давыдова А.С. Современная экономика и национальные приоритеты для России // Вестник экономики, права и социологии. – 2017. – №4. – С. 94-104.

**METHODS OF IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF COMMUNICATIONS IN THE ORGANIZATION**

**D.R. Sharipova**, *Student*

**S.V. Pirogova**, *Senior Lecturer*

**Kazan State Power Engineering University**  
**(Russia, Kazan)**

***Abstract.** The article discusses the basic definitions of the concept of communications, briefly discusses the process of communication, as well as its classification. The lack of effective communications leads to the fact that communication barriers may appear in the company. The paper presents a set of developed methods for improving communications at the enterprise, which have a great impact on the internal and external environment of the company.*

***Keywords:** communication, communication process, communication improvement, communication management.*