

Содержание:

Введение

Актуальность темы исследования. В процессе управления предприятием используется экономическая информация, представляющая собой совокупность сведений (данных), которые отражают состояние или устанавливают курс изменений и развития народного хозяйства и его звеньев.

Анализ литературных источников покажет, что коммуникация является предметом исследования многих ученых, однако на сегодняшний день нет единой точки зрения при определении их сущности и места информации в системе коммуникаций.

В современной теории коммуникации исследователи чаще выделяют семь элементов коммуникационного процесса. Современные предприятия работают в условиях динамично меняющейся окружающей среды, что диктует им необходимость постоянно приспосабливаться к новым условиям рынка, именно поэтому особую важность приобретает развитие коммуникационных систем, а также выделение из управленческих функций отдельного направления – управление информацией и коммуникациями предприятий.

Управление коммуникациями осуществляется в двух подсистемах. Одна управляет внешними коммуникациями организации, регулирует, рационализирует и развивает внешние связи и отношения организации.

Управление коммуникациями предприятия должно носить системный характер, что позволит обеспечить комплексность и сбалансированность отдельных показателей их деятельности.

Существует множество различных определений организационно- экономического механизма управления, однако единого мнения на сегодняшний день среди исследователей нет.

Объект исследования – процессы коммуникации и перераспределения информации в системе управления предприятиями.

Предмет исследования – научно-теоретические и практические аспекты формирования организационно-экономического механизма управления информацией и коммуникациями предприятий.

Цель исследования. Целью работы является изучение влияния процесса коммуникаций на эффективность управления организацией.

Для достижения цели в работе были поставлены и решены следующие **задачи**:

- проанализировать информацию и коммуникации в системе управления предприятиями;
- изучить организационно-экономический механизм управления информацией и коммуникациями: особенности формирования;
- разработать диагностику системы коммуникаций предприятий;
- проанализировать влияние информации и коммуникаций на эффективность деятельности предприятий;

Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованной литературы.

1. Теоретические основы формирования организационно-экономического механизма управления информацией и коммуникациями на предприятиях

1.1. Информация и коммуникации в системе управления предприятиями

На сегодняшний день одной из актуальных задач для предприятий является результативность управления, поскольку экономический кризис ослабил их позиции на зарубежных и отечественных рынках. С целью повышения оперативности управления им необходимо обеспечить адекватную реакцию на изменения, происходящие во внешней среде. Для достижения этих целей

рационально использование различных ресурсов предприятий, в том числе нематериальных.

Информация в наиболее употребительном смысле означает сведения о чем-либо, передаваемые людьми прямо или опосредованно. Однако дать однозначное определение понятия «информация» сложно, так как в зависимости от конкретной сферы применения данная категория приобретает некоторые особенности, специфичные для данной области [6].

В процессе управления предприятием используется экономическая информация, представляющая собой совокупность сведений (данных), которые отражают состояние или устанавливают курс изменений и развития народного хозяйства и его звеньев.

Можно осуществить классификацию экономической информации по:

- функциям управления (нормативная, плановая, аналитическая);
- источникам (внутренняя, внешняя, входящая, исходящая);
- степени переработки (первичная, производственная);
- характеру существенности (предметы, процессы, операции);
- роли (отчетная, плановая, контрольная);
- форме представления (визуальная, аудио, бумажная);
- степени получения (постоянная, дискретная);
- степени стабильности (постоянная, условно-постоянная, переменная) [3, 3].

Экономическая информация является инструментом управления и одновременно принадлежит к его элементам, являясь разновидностью управленческой информации [5].

Термин «коммуникация» (от латинского слова *communicatio* – связь или *communico* – делаю общим, связываю, общаюсь) в широком смысле – обмен информацией между индивидами через посредство общей системы символов.

Большой энциклопедический словарь дает несколько другое определение, выделяя несколько аспектов: «коммуникация – это путь сообщения, связь одного места с

другим; коммуникация – это общение, передача информации от человека к человеку – специфическая форма взаимодействия людей в процессах их познавательно-трудовой деятельности, осуществляющаяся главным образом при помощи языка» [9].

Анализ литературных источников показал, что коммуникация является предметом исследования многих ученых, однако на сегодняшний день нет единой точки зрения при определении их сущности и места информации в системе коммуникаций.

Разные авторы определяют коммуникацию с точки зрения управленческих, технических и социальных аспектов [96]. «Управленские коммуникации – это улица с двусторонним движением, которая требует умения слушать и других форм обратной связи» [3].

Таблица 1 – Определение ключевых характеристик и содержания коммуникаций

Автор	Определение	Содержание коммуникации
1 Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф.	2 Коммуникации – это связывающий процесс обмена информацией, встроенный во все основные виды управленческой деятельности [73, с. 166]	3 Информация, идея

Мильнер Б.	<p>Коммуникация – это процесс, с помощью которого руководители развивают систему предоставления информации большому числу людей внутри организации и отдельным индивидуумам и институтам за ее пределами [77, с. 231]</p>	Информация
Спивак А.	<p>Коммуникация – это обмен информацией в процессе деятельности, общения и пути сообщения.[149, с. 12]</p>	Информация
Пушкар Р., Тарнавська Н.	<p>Коммуникация – это обмен информацией, на основе которой руководитель получает данные, необходимые для принятия решение, и доводит их до персонала предприятия [95,с.84]</p>	Информация
Лафта Дж.	<p>Коммуникация – это процесс обмена информацией между двумя и более людьми. [58, с. 329]</p>	Информация
Демидова Е.	<p>Коммуникации – это обмен информацией предназначенной для принятия решений в процессе управления предприятием [41, с. 136-148]</p>	Информация

Бебик В.	Коммуникация является процессом передачи информации между субъектами социальной сферы общества [2, с. 12]	Информация
Гливенко С.	Коммуникация – это обмен сообщениями, в результате которого руководитель получает информацию, необходимую для принятия управленческих решений, и доводит их до сведения работников [48, с.72]	Сообщение

Многие ученые исследуют коммуникацию как процесс, содержанием которого является передаваемая информация.

На современных предприятиях передача информации охватывает все виды деятельности и структурные подразделения, именно поэтому деятельность предприятия зависит от эффективности коммуникационных процессов. Однако существует ряд сложностей, в результате которых информация может быть неправильно понята, искажена или воспринята. Эффективность обмена информацией может быть достигнута лишь в том случае, когда одна сторона передает информацию, а другая воспринимает без искажений [7, 5].

В современной теории коммуникации исследователи чаще выделяют семь элементов коммуникационного процесса. Так Б. Мильнер [7] рассматривает следующие составляющие: «источник, кодирование, передача сигнала, канал, расшифровка-прием, обратная связь, помехи и барьеры, нарушающие качество сигнала». К помехам автор относит [7]:

- абстрагирование;
- некорректная интерпретация информации со стороны получателя или источника информации;
- различные в восприятии содержания различными людьми;
- различие статусов между руководителями и подчиненными в восприятии дистанции, что является причиной расширения коммуникационного разрыва между ними.

1.2. Организационно-экономический механизм управления информацией и коммуникациями: особенности формирования

Современные предприятия работают в условиях динамично меняющейся окружающей среды, что диктует им необходимость постоянно приспосабливаться к новым условиям рынка, именно поэтому особую важность приобретает развитие коммуникационных систем, а так же выделение из управленческих функций отдельного направления – управление информацией и коммуникациями предприятий.

Т. Орлова видит главное предназначение коммуникаций «в формировании и использовании всех видов капитала экономической системы путем организации коммуникативного пространства для создания дополнительной добавленной стоимости, являющейся основой экономического роста, которая обеспечивает конкурентоспособность экономической системы» [8].

Т. Орлова акцентирует внимание на том, что «управление коммуникацией можно определить, как умение создавать стоимость из нематериальных активов организации, как целенаправленный процесс конвертации информации и знаний в стоимость.

Управление коммуникациями осуществляется в двух подсистемах. Одна управляет внешними коммуникациями организации, регулирует, рационализирует и развивает внешние связи и отношения организации.

Вторая выполняет управленческие функции по отношению к внутриорганизационным связям, оперирует внутриорганизационными отношениями между структурными единицами и управляет человеческими ресурсами организации.

Существовать сама по себе, абсолютно автономно, каждая из этих подсистем не может. Деятельность подсистем актуальна лишь в контексте сосуществования в единой системе организационного управления» [6].

Целесообразно рассмотреть различные определения понятия механизм анализ и сравнение которых представлены в таблице 2.

Таблица 2- Определения понятия механизм

Автор	Определения
Иванова С.	«Составляющая часть хозяйственного механизма. Представляет собой совокупность экономических методов, способов, форм, инструментов, рычагов воздействия на экономические отношения и процессы, происходящие на предприятии» [10]
Федорович О.	«Сложная взаимосвязанная совокупность элементов – организационно, экономически, а иногда и технически связанных между собой подсистем более низкого уровня» [117]
Ломакина И.	«Способ хозяйствования со свойственными ему отношениями, формами и методами воздействия на производство, организационной структурой управления и условиями привлечения людей к труду» [3]
Экономический словарь	«Совокупность методов и средств воздействия на экономические процессы, их регулирование» [4].
Чаленко А.	«Совокупность ресурсов экономического процесса и способов их соединения» [10].
Гончарук А.	«Система методов, операций, рычагов, организационных структур и их взаимосвязей, определяющих содержание процесса управления и в совокупности решающих основную его задачу» [6]

Согомонова Н. «Совокупность экономических методов и рычагов, организационной структуры и управления, форм и методов производства, ориентированных на общественные нужды. Диалектическая система экономических рычагов и методов, которая реализует влияние управляющей системы на управляемую с помощью совокупности основных функций управления, направленных на обеспечение бесперебойного и эффективного функционирования предприятия» [14].

Даниленко В. «Отношения между людьми с целью организации производства материальных благ и услуг; важный элемент экономической системы, промежуточное звено между технико-экономическими и производственными отношениями, организационная форма развития продуктивных сил» [4].

Управление коммуникациями предприятия должно носить системный характер, что позволит обеспечить комплексность и сбалансированность отдельных показателей их деятельности. С этой целью должен быть разработан и применен в управлении специальный организационный механизм управления информацией и коммуникациями.

Существует множество различных определений организационно-экономического механизма управления, однако единого мнения на сегодняшний день среди исследователей нет.

В связи с этим проведем анализ существующих трактовок и выделим его основополагающие особенности.

В основу данного определения авторы заложили систему формирования целей и стимулов, однако такой подход раскрывает не все основополагающие функции управления. Так же авторы отмечают что, «ядром организационно-экономического механизма является система стимулов, которые формируют побудительные мотивы к повышению эффективности функционирования производственных систем» [6].

Автор определяет организационно-экономический механизм управления коммуникациями – как «совокупность организационных и экономических форм, структур, методов и инструментов управления, позволяющих принимать

обоснованные решения и осуществлять необходимые воздействия на всех этапах управления коммуникациями» [10].

В процессе исследования была получена графическая модель формирования организационно-экономического механизма управления информацией и коммуникациями в управлении предприятием.

На рисунке представлена графическая модель формирования механизма, представляющая собой совокупность организационных и экономических форм, структур, методов и инструментов управления, позволяющих принимать обоснованные решения и осуществлять необходимые воздействия на всех этапах управления коммуникациями с целью достижения их эффективности.

Основными этапами управления информацией и коммуникациями в рамках данного механизма выступают:

- исследование информации и коммуникаций, включающее определение потребности во внутренних и внешних коммуникациях;
- диагностика существующей системы управления коммуникациями;
- формирование механизма управления системой коммуникаций;
- обеспечение функционирования механизма управления коммуникациями;

Выводы к разделу 1. Исследование теоретических подходов к ключевым характеристикам информации и коммуникаций в системе управления предприятием позволило выявить отличия в трактовке исследователей связанные со смещением акцентов на отдельные аспекты информационного обмена, и перейти к рассмотрению коммуникации, как процесса обмена информацией как внутри предприятия, так и с внешним окружением, направленный на достижение его целей.

Проведенный анализ позволил определить систему коммуникаций как совокупность взаимосвязанных составляющих (технической, информационной, социальной, управленческой, организационной), которые обеспечивают процессы информационного взаимодействия как внутри предприятия, так и с внешним окружением, направленные на достижение его целей. Установлено, что управление коммуникациями предполагает оказание целенаправленных управленческих воздействий направленных на достижение эффективной коммуникации, как внутри предприятия, так и с внешней средой.

Обобщение различных подходов к определению организационно-экономического механизма управления позволило определить его как комплекс функций, принципов, методов и средств, позволяющих принимать обоснованные управленческие решения, необходимые для обеспечения эффективной работы предприятия в целом.

В процессе исследования разработана графическая модель формирования организационно-экономического механизма управления информацией и коммуникациями в управлении банками.

На основании системного подхода и принципов моделирования сложных экономических систем была разработана концепция формирования механизма.

2. Анализ функционирования организационно-экономического механизма управления информацией и коммуникациями в хозяйственной деятельности предприятий

2.1. Диагностика системы коммуникаций предприятий

С целью выявления преимуществ управления системой коммуникаций предприятий целесообразно рассмотреть основные тенденции развития информационно-коммуникационных технологий в Российской Федерации, оценить объем и динамику их использования на предприятиях разных видов, выявить основные результаты деятельности и уровень расходов на внедрение информационно-коммуникационных технологий.

А так же осуществить анализ динамики развития каждой из составляющих системы коммуникаций в целом по предприятиям страны. С целью выявления преимуществ управления информацией и коммуникациями на предприятиях различных видов экономической деятельности проведем анализ динамики развития каждой из составляющих системы коммуникаций, а именно технической, информационной, организационной, управленческой и социальной.

Техническая составляющая системы коммуникаций является одной из наиболее быстро и динамически развивающихся, и способной оказывать существенное

влияние на скорость работы системы коммуникаций и предприятия в целом.

К данной составляющей необходимо отнести использование предприятиями в своей деятельности персональных компьютеров, локальных и глобальных вычислительных сетей, программного обеспечения и персональных сайтов.

Анализируя результаты использования информационных и коммуникационных технологий по состоянию на конец 2017 года необходимо отметить, что предприятия отдавали предпочтение в использовании в своей деятельности персональным компьютерам, а именно 93,8%, в отличие от других видов электронно-вычислительных машин – 26,6%. Данная динамика прослеживается на всем интервале исследования.

Для работы и передачи информации 89,8% предприятий используют в своей деятельности глобальные информационные сети, что значительно увеличивает скорость передачи информации и ускоряет ее обмен, как внутри предприятия, так и с внешним окружением.

Увеличилось количество предприятий, использующих в своей деятельности электронную почту, как один из способов поддержки общения с клиентами в формате 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Данный показатель увеличился с 56% в 2005 году до 84,2% в 2017. Электронная почта также является средством внутренней коммуникации между отделами и подразделениями предприятия и нуждается в особой защите от взлома в связи с большим количеством конфиденциальной информации.

Значительное влияние на функционирование системы коммуникаций предприятия оказывает установленное программное обеспечение, способное выполнять различные функции от передачи информации до помощи в принятии управленческих решениях (табл. 3).

Таблица 3 – Использование специальных программных средств в организациях (в процентах от общего числа исследованных организаций)

2005 2013 2014 2015 2016 2017

Организации, использовавшие специальные программные средства – всего	79,1	89,1	89,8	86,0	85,3	86,3
из них:						
для решения организационных, управленческих и экономических задач	58,0	59,7	60,3	59,8	59,6	56,2
для осуществления финансовых расчетов в электронном виде	45,7	59,7	60,9	61,2	61,3	57,0
электронные справочно-правовые системы	39,6	53,7	55,1	56,5	55,4	53,7
для управления закупками товаров (работ, услуг)	-	-	36,1	36,2	38,6	36,3
Для управления продажами (работ, услуг)	-	-	24,3	22,8	22,9	20,3
для предоставления доступа к базам данных через глобальные информационные сети	16,8	27,8	28,1	29,3	30,8	30,9
обучающие программы	11,9	19,1	19,0	21,8	18,2	14,8

Для управления

автоматизированным производством и/или отдельными техническими средствами и технологическими процессами	14,0	18,1	18,1	16,7	16,8	15,5
---	------	------	------	------	------	------

На конец 2017 года более 86% процентов предприятий использовали различные виды специализированных программных средств, начиная от почты до систем позволяющих осуществлять доступ к базам данных для решения управленческих и экономических задач, управления продажами и закупками, что свидетельствует о увеличении влияния технической составляющей системы коммуникаций на эффективность управления предприятиями и скорость принятия управленческих решений.

Таким образом, современные предприятия активно используют в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, осваивают работу с клиентами через Интернет и персональные сайты, не сокращают расходы на техническую составляющую системы коммуникаций, внедряют новое информационное обеспечение с целью повышения качества и скорости своей работы, что в конечном счете отражается на эффективности работы предприятий в целом.

Таблица 4 – Использование электронного документооборота на предприятиях по видам экономической деятельности (в процентах от общего числа обследованных предприятий соответствующего вида деятельности)

	Предприятия и организации, использовавшие системы электронного документооборота			
	2014	2015	2016	2017
Всего	61,9	60,4	61,7	58,9

Добыча полезных ископаемых	58,8	57,4	58,6	62,0
Обрабатывающие производства	58,0	55,3	57,0	58,4
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды	56,2	55,0	57,5	58,2
Строительство	59,6	53,5	55,4	53,9
Оптовая и розничная торговля; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования	57,5	54,8	55,1	57,0
Гостиницы и рестораны	52,9	51,4	52,0	54,3
Транспорт и связь	62,9	60,3	61,5	60,1
Финансовая деятельность	71,6	70,7	70,7	65,1
Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг	53,0	50,6	51,3	49,8
Государственное управление и обеспечение военной безопасности; социальное страхование	72,8	72,7	75,1	68,8
Высшее профессиональное образование	68,6	69,4	68,5	67,7
Здравоохранение и предоставление социальных услуг	74,0	72,9	74,5	68,4

Деятельность по организации отдыха и развлечений, культуры и спорта	41,9	43,2	45,8	43,8
Другие виды деятельности	66,2	63,7	66,4	62,3

Более половины предприятий независимо от вида экономической деятельности вдвое увеличили уровень использования автоматического обмена данными с 2016 до 2017 года, на конец года это значение составило – 52,7%. После анализа данных относительно автоматического обмена данными между своими и внешними информационными системами неоспоримым лидером являются организации высшего профессионального образования, на конец 2017 года 64,3% информации циркулирует внутри данных организаций в электронном виде (табл. 5).

Таблица 5 – Использование автоматического обмена данных между своими и внешними информационными системами по форматам обмена (в процентах от общего числа обследованных организаций соответствующего вида деятельности)

Предприятия и организации,
использовавшие автоматический обмен
данных между своими и внешними
информационными
системами по форматам обмена

	2014	2015	2016	2017
Всего	31,3	24,3	25,7	52,7
Добыча полезных ископаемых	28,3	20,5	22,0	55,8
Обработывающие производства	29,5	24,4	26,1	61,6

Производство и распределение электроэнергии, газа и воды	27,4	20,6	22,4	52,7
Строительство	29,7	21,0	22,8	57,5
Оптовая и розничная торговля; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования	32,5	30,1	29,6	59,3
Гостиницы и рестораны	26,3	21,8	25,0	56,3
Транспорт и связь	33,1	25,2	25,2	49,5
Финансовая деятельность	51,7	42,1	42,4	53,3
Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг	26,1	19,7	20,9	45,6
Государственное управление и обеспечение военной безопасности; социальное страхование	35,6	26,6	28,7	55,9
Высшее профессиональное образование	39,5	31,7	31,5	64,3
Здравоохранение и предоставление социальных услуг	37,5	28,9	31,7	60,7
Деятельность по организации отдыха и развлечений, культуры и спорта	17,5	13,9	15,0	37,5

Другие виды деятельности	28,3	21,9	24,0	54,3
--------------------------	------	------	------	------

Таким образом, информационная составляющая системы коммуникаций приобретает все большее значение в предоставлении качественной и своевременной информации в процессе управления предприятиями.

Применение в работе предприятий персональных компьютеров, специального программного обеспечения, организации электронного документооборота накладывает соответствующие требования на подготовку персонала предприятий.

С целью выявления преимуществ управления системой коммуникаций предприятий и организаций проанализируем наличие связи между коммуникационной эффективностью и репутационной стабильностью на примере кредитных организаций.

Для этого используем «Национальный индекс репутационной стабильности и коммуникативной эффективности» (RC-индекс), который включает в себя такие репутационные блоки:

- маркетинговая политика;
- продуктный ряд; бизнес, активы;
- внешние коммуникации (упоминания кредитных организаций в контексте актов госрегулирования, конфликтных ситуаций, социальных проектов, меценатства, участия в отраслевых ассоциациях, лоббизма во всех проявлениях, косвенные упоминания о банке).

Рейтинг репутационной стабильности и коммуникационной эффективности включает в себя репутационный опрос, рейтинг эффективности воздействия информационных поводов, рейтинг оптимальности событийного воздействия информационных поводов, а так же рейтинг эффективности предполагаемых коммуникативных затрат [4].

Анализируя суммарный репутационный рейтинг (R) объектов исследования в разрезе доминант степени знания (α) и степени эмоционального восприятия (β), необходимо отметить что ПАО «Сбербанк» является лидером по данному показателю, обладая высокой степенью одобрения аналитиков фондового рынка, не обладая при этом наивысшим значением доминанты знания.

Среди представленных банков ПАО «Сбербанк» является лидером, эффективность от его предполагаемых затрат составляет 18%, при этом стоимостной эквивалент его информационного поля составляет 893481 руб.

Это связано с тем, что банк существенно сократил объемы своего присутствия в средствах массовой информации, наряду с этим, как и следствие, стоимостного эквивалента медиаполя, банку удалось сохранить лидерские позиции репутационного рейтинга и увеличить абсолютное значение данного показателя.

Эффективность предполагаемых коммуникационных затрат ПАО «Альфа-Банк» составят всего 12%, а для ПАО КБ «ВТБ» данный показатель составит всего 6% при наличии внушительного стоимостного эквивалента информационного поля в 1865192,07 руб. Это свидетельствует о том, что данные банки прикладывали существенные информационные действия для достижения высоких репутационных оценок, но результаты репутационного рейтинга должны были быть выше

В заключение проведем анализ влияния репутационного рейтинга и рейтинга эффективности коммуникаций по блокам «внешние коммуникации» и «внутренние коммуникации» на основные показатели деятельности кредитных организаций.

Лидером данного рейтинга является ПАО «Сбербанк». Это свидетельствует о том, что банку пришлось приложить значительные коммуникационные усилия для достижения высокого репутационного результата при существовании серьезных репутационных рисков. ПАО «Альфа-Банк» и ПАО КБ «ВТБ» занимают в данном рейтинге шестую и восьмую позиции соответственно.

В настоящее время население Земли достигает отметки в 7,1 миллиардов жителей, а номеров мобильных устройств уже приблизительно 6,8 миллиардов. Исходя из данных доклада Организации Объединенных Наций, за минувший год становится понятно, что свыше 33 процентов мирового населения обладают постоянным доступ к глобальным сетям мобильной связи [17].

При этом в государствах бывшего Советского Союза отмечено самое значительное количество номеров на душу населения, оно равняется 1,7. В Африке это количество наиболее незначительное – только 63 номера на сотню жителей [13]. Препятствием к повсеместному использованию мобильных телефонов является отсутствие доступности сервиса, в большей части это относится к сельским районам постсоветского пространства.

Кроме того, по оценкам МСЭ, к концу 2018 года в целом будет насчитываться 3,5 млрд. контрактов на подвижную широкополосную связь. Аналитики отрасли прогнозируют, что к 2019 году будет 6,5 млрд. контрактов на подвижную широкополосную связь (3G/4G/5G), в результате чего подвижная широкополосная связь становится самой быстрорастущей услугой ИКТ за все время. В настоящее время на Азиатско-Тихоокеанский регион приходится половина всех контрактов на подвижную широкополосную связь, по сравнению с немногим менее 45% в конце 2017 года. В январе 2018 года компания China Mobile стала крупнейшим в мире оператором подвижной связи по числу абонентов [163].

Мировая скорость работы интернета выросла на 14% в годовом исчислении – до 5,1 Мбит в третьем квартале 2018 года, пишет Venturebeat. Но это не означает, что интернет распределяется равномерно. Только у 5% пользователей теперь есть широкополосной доступ ко всемирной паутине со скоростью хотя бы 25 мегабит в секунда. Эти данные предоставила исследовательская компания Akamai, которая сегодня опубликовала ежеквартальный доклад о состоянии интернета [13].

Для доступа в Интернет могут быть использованы различные устройства, такие как персональные компьютеры, ноутбуки, мобильные телефоны, смартфоны. На рынке мобильных устройств сейчас доминируют смартфоны, и в ближайшем будущем эта тенденция сохранится.

По прогнозам компании Ericsson, к 2019 году количество работающих смартфонов может превысить количество «классических» телефонов. В то время как развитые рынки насыщаются с точки зрения общего проникновения подвижной связи, аналитики все же видят множество возможностей для роста, при том что, по оценкам, только треть всех контрактов на подвижную связь сейчас связана со смартфонами [13]. Динамика изменения продаж данных устройств представлена в таблице 6.

Таблица 6 – Продажи компьютерных и мобильных устройств, 2017 и 2018 год (количество в миллионах единиц)

Устройство

Продажи в 2017 году Продажи в 2018 году

Персональные компьютеры 277

251

Мобильные телефоны	1879	1940
Планшеты	226	214

Анализируя данные таблицы можно сделать вывод, что популярность ПК снижается, так продажи компьютеров снизились в 2018 году на 26 млн. шт., в то время как продажи мобильных устройств на 61 млн. шт. увеличились. Так же теряют свою популярность планшеты, их продажи снизились на 12 млн. шт.

Таким образом, информационно-коммуникационные технологии охватили весь земной шар, страны с развитой, развивающейся и переходной экономикой, быстрыми темпами происходит их вливание в повседневную жизнь, а так же в производственную и управленческую деятельность предприятий различного размера и форм собственности, повышая уровень доходности и продаж.

2.2. Влияние информации и коммуникаций на эффективность деятельности предприятий

В современных условиях динамично меняющейся внешней среды задача повышения эффективности управления отечественными предприятиями приобретает особую актуальность. Давление со стороны конкурентов и постоянные экономические реформы ослабляют позиции организаций в конкурентной борьбе. Справиться с данной проблемой позволяет эффективный информационно-коммуникационный механизм, от которого зависит установление взаимосвязей между различными фрагментами информации и обеспечение единства всей системы обмена знаниями на предприятии.

Главная задача коммуникационных систем заключается в обеспечении эффективной циркуляции значимой информации на предприятии, а так же ее доведение до заинтересованных сотрудников [8]. Однако на практике коммуникации в организации являются эффективными не всегда. Это подтверждают опросы американских исследователей, согласно которым около 250 тыс. работников 2000 различных предприятий считают, что недостаточная разработанность коммуникаций является главным препятствием на пути достижения их эффективности, эту позицию поддерживают 73% руководителей

американских, 63% английских и 85% японских компаний [7, с. 166].

Первоначальной является задача оценки уровня организационных коммуникаций на предприятии. «Эффективная коммуникация есть отношение ожидаемого результата к полученному. Результат должен изначально иметь критерий достижимости, т.е. объективно измеряемый показатель или группу показателей, которые позволили бы однозначно оценивать результаты, как позитивные, так и негативные, и степень приближения к ним» [1, с.36].

В связи с ограниченностью теоретических и практических поисков в этом направлении необходимо подчеркнуть актуальность разработки методики комплексной оценки эффективности организационных коммуникаций.

Эффективная коммуникация является необходимым условием повышения результативности управления предприятием, а так же предпосылкой успешного достижения стоящих перед организацией целей [5].

Негативно влияют на коммуникации такие организационные факторы как большое количество иерархических уровней, неравенство в статусе сотрудников, психологические барьеры, информационная перегруженность.

Вместе с тем критерии определения уровня коммуникаций предприятия является дискуссионным вопросом, проанализируем различные подходы авторов к данной проблеме.

Отправитель сообщения формулирует некоторую идею обладая 100% информации, в процессе высказывания информации в связи с активным языковым фильтром получатель становится обладателем 80% сообщения, первоначально задуманного отправителем. В связи с различными языковыми барьерами подчиненным услышано уже на 10% меньше от того что было сказано. Далее происходит восприятие информации индивидом и ее понимание в соответствии с особенностями уровня интеллекта, воображения и желаний, на данном этапе происходит использование лишь 60% первоначального сообщения. Последний этап связан со свойствами памяти, восприятия и значимости полученной информации, на данном этапе получатель располагает 24% информации [7].

Суть повышения эффективности коммуникаций и управления предприятием заключается в совершенствовании информационного процесса организации за счет:

- регулирования информационных потоков;
- системы обратной связи;
- управленческих действий.

Д. Поцелуев делает упор на организацию передачи информации внутри предприятия, выделяя при этом немаловажное значение обмена знаниям.

А. Литвинчук предлагает под эффективностью коммуникаций предприятия понимать «соотношение материальных и невещественных расходов на формирование и передачу сообщения, выбор и настройку соответствующего канала связи, определения инструментов коммуникаций, с результативностью вышеупомянутых действий» [6, С. 217].

И. Сименко исходит из того что от качества организационных коммуникаций «будет зависеть эффективность коммуникационно – информационных процессов, коммуникационный климат (уровень открытости организации, культура управления, возможность высказаться и повлиять на деятельность организации, поддержка со стороны менеджмента относительно проблем, интересов, карьеры сотрудников), что, в результате, будет влиять на эффективность деятельности компании в целом» [13, С. 178].

В своей работе О. Шубин и И. Сименко предлагают проводить оценку организационных коммуникаций по десятибалльной системе путем ранжирования суммы рангов устанавливаемых экспертами. Наиболее существенными факторами влияющими на эффективность коммуникаций авторы считают [17]:

- соответствие организационных коммуникаций миссии, стратегическому и текущему состоянию компании;
- оптимальность путей прохождения информации;
- скорость передачи информации;
- эффективность обратной связи;
- качество информационного обеспечения.

Еще один автор, придерживающийся данного подхода Е.Суровцева определяет, что эффективные коммуникации характеризуются «использование имеющихся ресурсов таким образом, что бы были достигнуты поставленные цели при

минимальных затратах»[16, С. 34].

На основании проведенной диагностики организационных коммуникаций, а так же их интерпретации необходимо сделать вывод о качестве коммуникационной системы предприятия на основании оценки экономической, которая позволяет определить соотношение полезного результата и затрат, связанных с развитием организационных коммуникаций. Она включает в себя оценку затрат на управление коммуникациями и реализацию коммуникационных мероприятий, определение фактической и нормативной эффективности коммуникационных мероприятий.

ВЫВОДЫ К РАЗДЕЛУ 2. Построенная в рамках концепции формирования процесса управления коммуникациями предприятия модель системы коммуникаций базируется на анализе ее информационной, социальной, технической, управленческой и организационной составляющей. Анализ предприятий позволил выявить тенденцию увеличения расходов на техническую составляющую системы коммуникаций, внедрение нового информационного обеспечения с целью повышения качества и скорости своей работы, что в конечном счете отражается на эффективности работы предприятий в целом.

В ходе анализа применения отечественными и зарубежными предприятиями в своей деятельности информационно-коммуникационных технологий выявлено, что в Российской Федерации уровень их использования является достаточно низким.

Основываясь на анализе работ отечественных и зарубежных авторов, выделены критерии для оценки качества коммуникаций, а именно:

- количество коммуникационных каналов; структура коммуникационного пространства;
- удовлетворение информационных потребностей;
- наличие баланса между вертикальными и горизонтальными коммуникациями внутри компании;
- эффективность обратной связи;
- скорость передачи информации;
- качество информационного обеспечения;

- состояние социально-психологического климата в коллективе.

Оценка эффективности коммуникаций позволяет сделать вывод о полученном эффекте от усовершенствования системы управления коммуникациями предприятия.

Заключение

Проведенный анализ использования информации и коммуникаций в системе управления предприятием позволил перейти к рассмотрению коммуникации, как процесса обмена информацией как внутри предприятия, так и с внешним окружением, направленный на достижение его целей.

С целью повышения оперативности управления им необходимо обеспечить адекватную реакцию на изменения, происходящие во внешней среде. Для достижения этих целей рационально использование различных ресурсов предприятий, в том числе нематериальных.

На сегодняшний день одной из актуальных задач для предприятий является результативность управления, поскольку экономический кризис ослабил их позиции на зарубежных и отечественных рынках.

Термин «коммуникация» (от латинского слова *communicatio* – связь или *communico* – делаю общим, связываю, общаюсь) в широком смысле – обмен информацией между индивидами через посредство общей системы символов.

Анализ литературных источников показал, что коммуникация является предметом исследования многих ученых, однако на сегодняшний день нет единой точки зрения при определении их сущности и места информации в системе коммуникаций.

На современных предприятиях передача информации охватывает все виды деятельности и структурные подразделения, именно поэтому деятельность предприятия зависит от эффективности коммуникационных процессов.

Современные предприятия работают в условиях динамично меняющейся окружающей среды, что диктует им необходимость постоянно приспосабливаться к новым условиям рынка, именно поэтому особую важность приобретает развитие коммуникационных систем, а так же выделение из управленческих функций

отдельного направления – управление информацией и коммуникациями предприятий.

Исследование теоретических подходов к ключевым характеристикам информации и коммуникаций в системе управления предприятием позволило выявить отличия в трактовке исследователей связанные со смещением акцентов на отдельные аспекты информационного обмена, и перейти к рассмотрению коммуникации, как процесса обмена информацией как внутри предприятия, так и с внешним окружением, направленный на достижение его целей.

Проведенный анализ позволил определить систему коммуникаций как совокупность взаимосвязанных составляющих (технической, информационной, социальной, управленческой, организационной), которые обеспечивают процессы информационного взаимодействия как внутри предприятия, так и с внешним окружением, направленные на достижение его целей.

Установлено, что управление коммуникациями предполагает оказание целенаправленных управленческих воздействий направленных на достижение эффективной коммуникации, как внутри предприятия, так и с внешней средой.

Обобщение различных подходов к определению организационно- экономического механизма управления позволило определить его как комплекс функций, принципов, методов и средств, позволяющих принимать обоснованные управленческие решения, необходимые для обеспечения эффективной работы предприятия в целом.

В процессе исследования разработана графическая модель формирования организационно-экономического механизма управления информацией и коммуникациями в управлении банками.

На основании системного подхода и принципов моделирования сложных экономических систем была разработана концепция формирования механизма

В ходе проведенного исследования рассмотрена модель формирования организационно-экономического механизма управления информацией и коммуникациями, которая благодаря применению теории нечетких множеств позволяет в значительной степени повысить эффективность и обоснованность принимаемых управленческих решений, снизить негативное влияние колебаний внешней среды, существенно расширить количество анализируемых характеристик при одновременном снижении затрат времени на их анализ.

Список использованной литературы

1. Алехина, Екатерина Сергеевна Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебное пособие / Алехина Екатерина Сергеевна. - М.: Феникс, 2019. - 310 с.
2. Безгина Бизнес-Планирование / Безгина. - Москва: Гостехиздат, 2019. - 247 с.
3. В.Бондаренко, В. Менеджмент организации. Введение в специальность. Учебное пособие / В. В.Бондаренко, В.А. Юдина, О.Ф. Алехина. - Москва: Машиностроение, 2018. - 232 с.
4. Валиев, Шамиль Зуфарович ; Экономика Города / ; Валиев Шамиль Зуфарович. - Москва: Высшая школа, 2017. - 248 с.
5. Веснин, В. Р. Теория организации / В.Р. Веснин. - М.: Проспект, 2018. - 272 с.
6. Веснин, В.Р. Теория организации в схемах / В.Р. Веснин. - М.: Проспект, 2017. - 468 с.
7. Дресвянников, В. А. Управление знаниями организации / В.А. Дресвянников. - М.: КноРус, 2017. - 344 с.
8. Заложнев, А. Ю. Модели и методы внутрифирменного управления / А.Ю. Заложнев. - М.: Сторм Медиа, 2017. - 320 с.
9. Зинов, В. Г. Инновационное развитие компании. Управление интеллектуальными ресурсами. Учебное пособие / В.Г. Зинов, Т.Я. Лебедева, С.А. Цыганов. - М.: Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2019. - 248 с.
10. Кудрявцев, Е. М. Организация планирование и управление предприятием. Учебник / Е.М. Кудрявцев. - М.: Издательство Ассоциации строительных вузов, 2018. - 416 с.
11. Кузин, Д. В. Принципы делового успеха / Д.В. Кузин, А.С. Родионов, Г.Н. Цаголов. - М.: Издательский дом Международного университета в Москве, 2018. - 298 с.
12. Кузнецов, Ю. В. Теория организации / Ю.В. Кузнецов. - М.: Издательство Санкт-Петербургского университета, 2017. - 160 с.

13. Лукманова, И.Г. Основные направления развития систем менеджмента качества в строительстве / И.Г. Лукманова. - М.: МГСУ, 2017. - 882 с.
14. Методы и инструменты управления инновационным развитием промышленных предприятий / И.Л. Туккель и др. - М.: БХВ-Петербург, 2019. - 208 с.
15. Михненко, О. В. Производственный менеджмент в строительстве / О.В. Михненко, Н.С. Куприянов. - М.: Книжный мир, 2019. - 208 с.
16. Организационное управление. - М.: РГГУ, 2019. - 736 с.
17. Поршне, А. Управление организацией. Учебник / А. Поршне, З Румянцев , Саломатин Н.. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 672 с.
18. Производственный менеджмент. Теория и практика. Учебник. - М.: Юрайт, 2018. - 576 с.
19. Рынок труда. - М.: Экзамен, Харвест, 2019. - 480 с.
20. Семиков, В.Л. Организационное поведение / В.Л. Семиков. - М.: Рид Групп, 2019. - 127 с.
21. Сулова, И. М. Информационно-библиотечный менеджмент. Психологические аспекты / И.М. Сулова. - М.: Профессия, 2018. - 240 с.
22. Теория организации. - М.: Экономика, 2017. - 432 с.
23. Теория организации. Конспект лекций. - М.: Феникс, 2017. - 256 с.
24. Технология и организация питания в образовательных организациях (дошкольные образовательные организации). Учебное пособие. - М.: Дели плюс, 2017. - 344 с.
25. Тяпухин, А. П. Производственный менеджмент / А.П. Тяпухин. - М.: Гиорд, 2018. - 384 с.
26. Управление закупками и поставками. Учебник / М. Линдерс и др. - М.: Юнити-Дана, 2019. - 752 с.
27. Управление качеством. Учебник и практикум / А.Г. Зекунов и др. - М.: Юрайт, 2019. - 476 с.
28. Управление малым бизнесом. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 256 с.

29. Федоренко, И.Я. Оптимизация и принятие решений в агроинженерных задачах / И.Я. Федоренко, С.В. Морозова. - Москва: Огни, 2017. - 288 с.
30. Широкова, Г. В. Управление предпринимательской фирмой / Г.В. Широкова. - М.: Высшая школа менеджмента, 2019. - 384 с.