

image not found or type unknown



Управление коммуникациями проекта - это осуществление всей деятельности по организации связи и общения как между продавцом и покупателем, так и между сотрудниками фирмы. Общение и отношения между сотрудниками фирмы - это основная задача, которая ставится в управлении коммуникациями проекта, так как работа сотрудников совместно напрямую зависит от психологического состояния людей. Умение осуществлять правильное управление коммуникациями проекта есть одно из главных требований к менеджеру проекта.

За любой проект отвечает человек, на которого ложиться вся ответственность по ведению его до конечной цели - это менеджер по проекту. Он должен следить за такими понятиями как - управление коммуникациями проекта, комбинирование всех действий сотрудников, задействованных в проекте, осуществление заинтересованности в проекте, а также точное совпадение по срокам.

Актуальность моего эссе заключается в том, что коммуникация предоставляет средства для выработки и исполнения решений, осуществления обратной связи и корректировки целей и процедур деятельности организации в соответствии с требованиями ситуации. Поэтому и менеджеры, и исполнители должны понимать основные концепции и способы применения коммуникационных технологий и быть способными принимать важные решения относительно их использования.

Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации. Все виды управленческой деятельности основаны на обмене информацией. Поэтому коммуникации и называют связующими процессами. Коммуникация и информация различные, но связанные между собой понятия. Коммуникация включает и то, что передается, и то, как это передается. Для того чтобы коммуникация состоялась, необходимо, как минимум, наличие двух людей.

Информация - одно из наиболее общих понятий науки, обозначающее некоторые сведения, совокупность каких-либо данных, знаний и т.п. Выделяются четыре базовых элемента в процессе обмена информацией. Отправитель - это лицо, которое собирает или отбирает информацию и передает ее. Сообщение - сущность информации, передающейся устно или закодированной с помощью символов. Канал - средство передачи информации. Получатель - лицо, которому предназначена информация и которое ее воспринимает.

Сам процесс коммуникации состоит из большего числа элементов и этапов. Их задача - составить сообщение и использовать канал для его передачи таким образом, чтобы обе стороны поняли и разделили исходную идею. Это трудно, ибо каждый этап является одновременно точкой, в которой смысл может быть искажен или полностью утрачен. Указанные взаимосвязанные этапы таковы:

- зарождение идеи;
- кодирование и выбор канала;
- передача сообщения;
- декодирование;
- обратная связь.

Хотя весь процесс коммуникаций часто завершается за несколько секунд, что затрудняет выделение его этапов, проанализируем основные этапы процесса коммуникации:

- этап посылки и кодирования значения начинается с идентификации индивида в рамках данного процесса и формулирования смысла и значения коммуникации;
- этап передачи предполагает поступление послания через передатчик в передающий канал, с помощью которого оно путешествует в направлении адресата;
- этап получения заключается не только в фиксации получения послания, но и в значительной степени в его раскодировании в понятное и приемлемое значение;
- этап обратной связи представляет собой обмен ролями участников процесса коммуникации, при котором весь цикл повторяется снова, но в обратном направлении.

Коммуникации в организации - это сложная, многоуровневая система, охватывающая как саму организацию и ее элементы, так и ее внешнее окружение. Существует ряд классификаций коммуникаций в организации. Организационные коммуникации делятся на две большие группы: внешние и внутренние. К внешним относятся коммуникации, представляющие собой информационное взаимодействие с внешней средой. Сюда относятся средства массовой информации, органы государственного регулирования. К внутренним относятся вертикальные и горизонтальные коммуникации. К горизонтальным относятся коммуникации между подразделениями одного уровня управления (отделы, службы, подразделения). Между ними устанавливаются равноправные отношения, отношения координации

действий. Коммуникации по вертикали (между уровнями управления) подразделяются на коммуникации по нисходящей (от руководителя к исполнителю) и восходящей линии. Вертикальные коммуникации для характеристики деятельности руководителя подразделяются на ряд подтипов. Такое подразделение основано на нескольких критериях одновременно и включает несколько видов коммуникаций.

Коммуникации вида "руководитель - руководитель" включают две разновидности: между руководителями паритетных подразделений внутри организации и между руководителем всей организации и руководителями иных учреждений и организаций.

Коммуникации вида "руководитель - подчиненный" составляют абсолютное большинство всех информационных обменов в организации и занимают особое место в сфере межличностных отношений. Для данных видов коммуникаций характерна общая черта - они носят индивидуальный характер и развертываются, как правило, при непосредственном контакте. Процессы управления коммуникациями в проекте.

1. В рамках проекта существует потребность в осуществлении различных видов коммуникаций:
2. внутренние (внутри команды проекта) и внешние;
3. формальные;
4. письменные и устные;
5. вертикальные и горизонтальные.

В процессе управления информацией используются: телефон, факс, письмо, совещание, доклад, электронная почта, телекоммуникации, видеоконференции, телетекстовые устройства.

В качестве основных потребителей информации проекта выступают:

1. Проект - менеджер для анализа расхождений фактических показателей выполнения работ от запланированных и принятия решений по проекту.
2. Заказчик для осведомленности о ходе выполнения работ проекта
3. Поставщики при возникновении потребности в материалах, оборудования и т.п., необходимых для выполнения работ.

4. Проектировщики, когда необходимо внести изменения в проектную документацию.

5. Непосредственные исполнители работ на местах.

Управление коммуникациями обеспечивает поддержку системы связи (взаимодействий) между участниками проекта, передачу управленческой и отчетной информации, направленной на обеспечение достижения целей проекта. Каждый участник проекта должен быть подготовлен к взаимодействию в рамках проекта в соответствии с его функциональными обязанностями.

План коммуникаций формализуется и детализируется в зависимости от потребностей проекта.

Сбор и распределение информации. Существует формальная информация (возникает внутри организационных структур проекта) и неформальная информация (возникает за их пределами и может относиться как к самому проекту, так и к событиям, лежащим за его рамками). В качестве классических видов информации известна письменная и вербальная информация. К вербальной информации относят беседы, лекции, совещания и доклады, которые проводятся руководителями проектов. К письменной информации могут быть отнесены сообщения, доклады, протоколы, публикации. Так же существуют современные виды информации, такие как электронные данные, телекоммуникации, видеоконференции и т.п. В качестве факторов, воздействующих на выбор информации, могут быть названы нужды и требования тех, кто участвует в ее обработке, также размер, вид и комплексность проекта.

Поток информации может двигаться в вертикальном (между начальником и подчиненным), горизонтальном (между стоящими на одной ступени иерархической лестницы) и диагональном (между начальником и подчиненными за пределами отделов) направлениях.

Системы сбора и распределения информации должны обеспечивать потребности различных видов коммуникаций. Для этих целей могут использоваться автоматизированные и неавтоматизированные методы сбора, обработки и передачи информации.

Отчетность о ходе выполнения проекта. Процессы сбора и обработки данных о фактических результатах и отображение информации о состоянии работ в отчетах обеспечивают основу для координации работ, оперативного планирования и

управления.

Отчетность о ходе выполнения включает:

1. Информацию о текущем состоянии проекта в целом и в разрезе отдельных показателей.
2. Информацию об отклонениях от базовых планов.
3. Прогнозирование будущего состояния проекта.

По результатам теоретического анализа сформулирован ряд выводов, а именно: коммуникации- это процесс обмена информацией и передачи сведений между двумя людьми или в группе людей. Существует четыре базовых элемента в процессе обмена информацией: отправитель; сообщение; канал; получатель. Однако сам процесс коммуникации состоит из большего числа элементов и этапов. Их задача - составить сообщение и использовать канал для его передачи таким образом, чтобы обе стороны поняли и разделили исходную идею.

Коммуникации играют важную роль для повышения управленческой эффективности. Эффективные коммуникации способствуют повышению показателей деятельности организации и уровня удовлетворенности работников трудом, формированию чувства причастности в работе организации. Их задача - составить сообщение и использовать канал для его передачи таким образом, чтобы обе стороны поняли и разделили исходную идею. Указанные взаимосвязанные этапы таковы: 1) зарождение идеи; 2) кодирование и выбор канала; 3) передача сообщения; 4) декодирование (интерпретация сообщения); 5) обратная связь; 6) "шум". Так же выведены основные этапы процесса коммуникации: этап послышки и кодирования, этап передачи, этап получения заключается, этап обратной связи.

По результатам теоретического анализа сформулирован ряд выводов, а именно: коммуникации- это процесс обмена информацией и передачи сведений между двумя людьми или в группе людей. Существует четыре базовых элемента в процессе обмена информацией: отправитель; сообщение; канал; получатель. Однако сам процесс коммуникации состоит из большего числа элементов и этапов.