

УДК 331.108

О.Б. Гусева, И.И. Сучкова

Московский государственный строительный университет, Москва,
email: Guseva@mgsu.ru, suchkova.inna2013@yandex.ru

ПОВЫШЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ СТРОИТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ОСНОВЕ ВЫСТРАИВАНИЯ СИСТЕМЫ ЭФФЕКТИВНЫХ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Ключевые слова: деловые коммуникации, строительные организации, строительная отрасль, информационные системы, виды деловых коммуникаций.

В статье рассмотрены ключевые особенности обеспечения повышения результативности работы сотрудников организаций строительной отрасли, оказывающие прямое влияние на процессы выстраивания системы эффективных деловых коммуникаций внутри организаций. Авторами в качестве цели написания статьи ставится рассмотрение вопроса формирования эффективной системы деловых коммуникаций внутри организаций строительной отрасли, изучаются значимость и ключевые элементы, необходимые для выстраивания данной системы.

O.B. Guseva, I.I. Suchkova

Moscow State University of Civil Engineering, Moscow, email: Guseva@mgsu.ru,
suchkova.inna2013@yandex.ru

INCREASING THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF CONSTRUCTION ORGANIZATIONS ON THE BASIS OF BUILDING A SYSTEM OF EFFECTIVE BUSINESS COMMUNICATIONS

Keywords: business communications, construction organizations, construction industry, information systems, types of business communications.

The article discusses the key features of ensuring the improvement of the work of employees in construction industry organizations that have a direct impact on the processes of building an effective business communications system within organizations. The purposes of an article are the formation of an effective system of business communications within organizations of the construction industry and studying the significance and key elements necessary for building this system.

Строительные организации, как и многие компании других отраслей, имеют цели, которые направлены на увеличение прибыли, рост рентабельности и конкурентоспособности на рынке строительных услуг. Данные цели достигаются не только за счет совершенствования производственных процессов путем применения инновационных технологий, но также и за счет успешной организации коммуникаций внутри строительной организации и внешней ее среды, т.е. потребителями.

Цель исследования – рассмотрение вопроса формирования эффективной системы деловых коммуникаций внутри организаций строительной отрасли.

Статья посвящена изучению вопроса и проблематики повышения результативности сотрудников, трудящихся в организациях строительной отрасли.

Является актуальной ввиду наблюдаемой повсеместно в организациях отрасли тенденции к росту значимости деловых коммуникаций в общей структуре системы управления всеми процессами, протекающими внутри организации, являясь при этом одним из основных компонентов поддержания и обеспечения функционирования, а также создания благоприятного трудового климата, как внутри отдельного подразделения, так и организации в целом.

Без осуществления грамотно выстроенных деловых коммуникаций в организациях строительной отрасли, как и в организациях других отраслей экономики страны, невозможно представить к исполнению подчиненными задач, необходимых к выполнению ими в процессе трудовой деятельности и выполнения ими возложенных на них трудовых

функций в соответствии с занимаемыми ими должностями, а также закрепленными за ними должностными инструкциями. Без осуществления коммуникаций невозможно давать обратную связь, формировать и корректировать тактические и стратегические цели строительной организации.

Результаты и их обсуждение

Как показали исследования, проведенные учеными, только 20-25% информации, которая исходит от руководителя, достигает уровня служащих-исполнителей и правильно ими понимается. Даже трудно поверить, хотя исследования подтверждают эту информацию, что служащие способны эффективно выполнять работу, реально владея лишь 20-25% предназначенной для них информации [2].

Основываясь на данном исследовании можно сделать вывод о том, что информация либо вовсе не доходит до конечного ее получателя, либо имеет существенные искажения, полученные ей в процессе ее передачи и получения от получателя к реципиенту.

В данном исследовании изучается вопрос, связанный с обеспечением передачи данных от подчиненных к руководителю, авторами отмечается, что только около 10% информации воспринимается руководителем.

Таким образом, по данным исследования, мы понимаем, что неэффективные деловые коммуникации приводят к «невидению» существующих проблем в компании, которые могут противоречить и на прямую воздействовать на стратегические цели.

Соответственно, сотрудники организации, занимающие руководящие должности, и линейный персонал должны владеть основными принципами деловых коммуникаций, традиционными способами и инновационными технологиями передачи информации и эффективно использовать их.

В настоящее время существует большое количество определений «коммуникации», объединив которые, можно понять, что под коммуникациями понимают обмен информацией, осуществляемый путем общения вербальными или невербальными способами.

Вербальные способы определяются как устные высказывания или письменные, печатные тексты, а невербальные – изображения, символы, физические предметы.

В начале 2000-х теоретик менеджмента, профессор Оуэнской школы управления в Университете Вандербильта Ричард Дафт дал определение «коммуникации», которое наиболее широко раскрывает и определяет его процесс. По словам Ричарда Дафта, коммуникация – это процесс, во время которого происходит взаимообмен информацией и ее осознание между парой или группой людей. [3].

В деловых коммуникациях различают такие формы, как деловые беседы, совещания, переговоры, публичные выступления, деловую переписку, служебные разговоры по телефону и многое другое. Все эти формы деловых коммуникаций в организациях строительной отрасли могут представлять собой несколько видов, которые, в свою очередь, делятся на отдельные группы (см. рис. 1).

Внутренние коммуникации составляют основу процесса управления и осуществляются между различными уровнями управления и подразделениями, между сотрудниками в форме собраний, обсуждений, телефонных разговоров, деловой переписки, отчетов и т.п.

Участниками внешних коммуникаций являются различные группы ответственности, в том числе потребители товаров и услуг, партнеры, а также органы государственной власти и управления, СМИ, другие организации и т.д.

Уровень передачи информации делит коммуникации на вертикальные и горизонтальные.

Вертикальные коммуникации направлены сверху вниз – от руководителя к подчиненным; восходящие коммуникации направлены снизу-вверх – от подчиненных к руководителю.

Горизонтальные коммуникации направлены на координацию деятельности и обмен информацией между сотрудниками различных подразделений, находящихся на одном уровне иерархии. Диагональные коммуникации осуществляются работниками отделов и подразделений различных уровней иерархии.

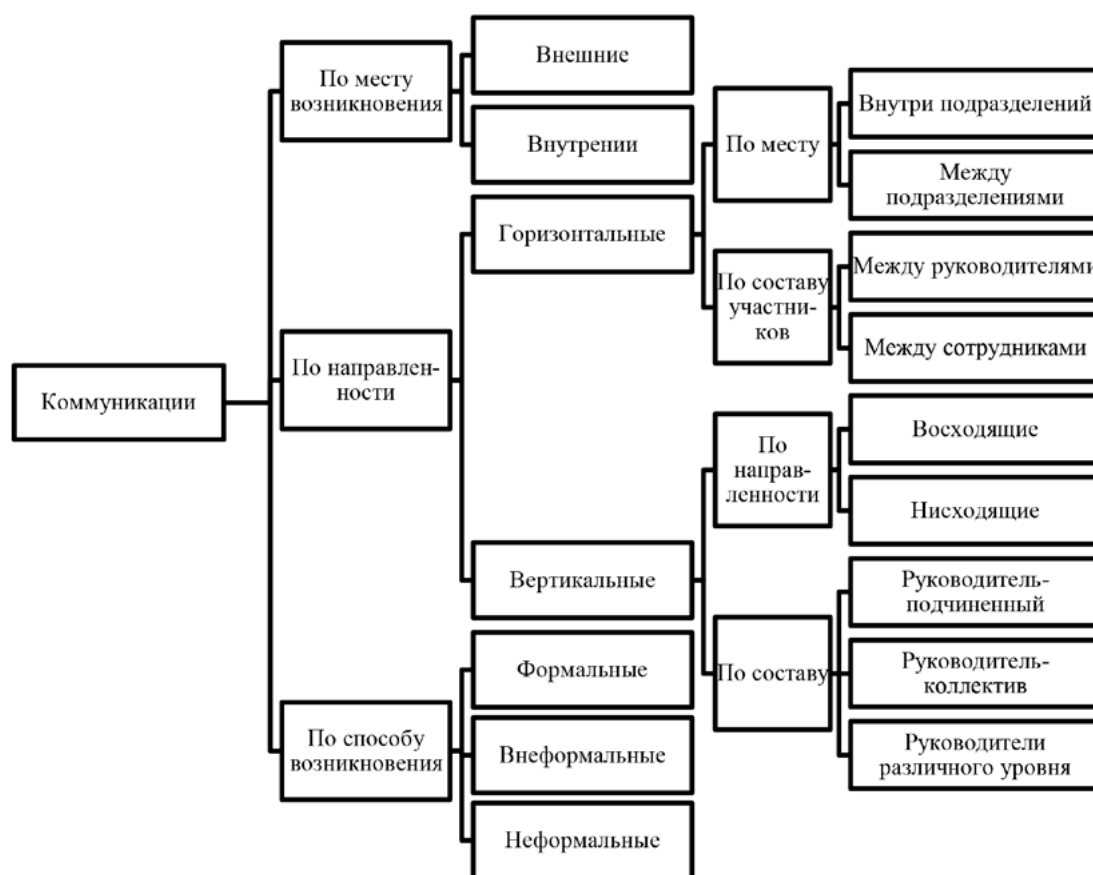


Рис. 1. Виды коммуникаций в строительных организациях

Формальные коммуникации отражают иерархическую структуру управления и позволяют упорядочивать и ограничивать информационные потоки. Административно-упорядоченные формальные коммуникации дополняются неформальными, под которыми принято понимать социальные контакты между людьми, отражающие выражение человеческой потребности в общении. Неформальные коммуникации – социальные контакты между людьми, отражающие выражение человеческой потребности в общении.

Каналы распространения неформальной коммуникации – слухи, сплетни. Руководители иногда пользуются слухами для запланированной утечки и распространения информации или сведений «только между нами». В деловых коммуникациях слухи могут возникать стихийно или умышленно фабриковаться, например, с целью популяризации,

рекламы, стремления вызвать агрессию, конфликт и т.д.

По классификации коммуникаций можно заметить, что большую часть занимают виды коммуникаций, относящихся к различным уровням управления, следовательно, коммуникация является некой управленческой функцией, которая в свою очередь имеет отдельные требования для ее эффективно исполнения, как от руководителей, так и от линейного персонала.

Также необходимо рассмотреть различные подходы к коммуникации. Различают несколько видов подходов:

- механический и деятельностный;
- нормативно-организационный и субъектно-психологический.

Под механическим подходом понимают процесс коммуникации вербальным способом, при котором происходит кодирование информации одним человеком

и ее передача кому-либо. Данный подход всегда является однонаправленным, в отличие от деятельностного подхода, при котором происходит совместная деятельность двух или более людей. Деятельностный подход подразумевает анализ несколькими людьми и формирование общего взгляда одной и той же информации. Такие подходы могут реализовываться как по отдельности, так и совместно, в отличие от других двух видов.

Нормативно-организационный подход – это такой вид подхода, который связан с объективными организационными формами коммуникации, а также нацеленный на оптимальную реализацию. Данный подход чаще всего объединен системой эффективного коммуникационного процесса, что нельзя сказать о субъектно-психологическом подходе, так как он направлен не на эффективное взаимодействие и извлечение пользы из коммуникации, а на раскрытие психологических характеристик участников коммуникативного процесса.

Осуществление нормативно-организационного подхода невозможно без субъектно-психологического по причине того, что субъектно-психологический подход раскрывает ключевые черты коммуникативного процесса, в том числе те, которые могут послужить барьером, и, как следствие коммуникативный процесс не перейдет к нормативно-организационному подходу, где должна быть реализована и доведена до конца та или иная коммуникация.

В научной литературе принято выделять две обобщенные категории барьеров, возникающих в ходе осуществления коммуникационного процесса:

– первая категорийная группа связана с изучением проблематики, рассматриваемой с точки зрения структурных коммуникаций;

– вторая категорийная группа напрямую связана с выявлением и изучением проблематики, возникающей в процессе осуществления межличностных коммуникативных процессов.

Стоит отметить, что все коммуникации, независимо от классификации и подходов, выполняют ряд функций, которые крайне важны в управлении строительной организацией.

При выполнении всех функций, представленных на рисунке 2, возникают коммуникативные процессы, которые проходят отдельные этапы развития коммуникации:

1) Отправитель – этап, который заключается в формировании идеи и отборе информации, предназначенной для передачи другому или другим участникам процесса. На данном этапе формулируются значения или смысл того почему и что нужно передать другому участнику;

2) Сообщение – это второй этап, при котором происходит трансформирование передаваемого сообщения в послание или сигнал, который должен быть передан с помощью слов, интонации или жестов;

3) Получатель – третий этап, где происходит перевод символов отправителя в мысли получателя. Он включает в себя восприятие, т.е. факт получения послания получателем, его интерпретацию – как получатель понял дошедшую информацию, и оценку, т.е. что и как принял получатель [4].

Таким образом, можно сказать, что эффективная деловая коммуникация, как часть системы управления – это взаимосвязь между сотрудниками и руководством, способствующая достижению организационных целей, а цель такой коммуникации – совершенствование организационной практики и сокращение количества ошибок в ней.

В настоящее время большая часть технологических процессов, возникающих внутри строительной организации, осуществляется посредством передачи текстовой информации.

Переход к электронному документообороту, повышению общего темпа работы сотрудников управления, требование к непрерывному и оперативному контролю качества и управления на строительной площадке приводит к формированию таких текстов в непрерывном режиме – онлайн, и, как следствие, спрос на совершенствование существующих и разработку новых коммуникативных средств растет.

Предметом деловой коммуникации в данном случае будут являться события, проблемы и договоренности в организации, которые будут рассмотрены как отдельная сфера деятельности, направленная, как уже упоминалась ранее, на увеличение прибыли, рост рентабельности и конкурентоспособности на рынке строительных услуг отдельных организаций.



Рис. 2. Функции коммуникации в строительной организации

То есть для эффективной коммуникации с помощью коммуникативных средств необходимы следующие факторы:

- организация централизованного сбора информации;
- контроль за безопасностью информации;
- своевременное обеспечение необходимой информацией субъектов коммуникации всех процессов;
- анализ отдельной информации для прогноза ожиданий настоящих потребителей и потенциальных клиентов.

Основываясь на вышесказанном, можно сформулировать задачи, которые должны выполнять инновационные коммуникативные средства:

- 1) создание информационных систем на предприятии на основе готовых решений или разработка собственных;
- 2) обеспечение информационных систем необходимым обслуживанием и перспективами дальнейшего развития;
- 3) создание структуры работы с информацией в организации;
- 4) эффективное пользование информационными системами;
- 5) управление человеческими ресурсами и капиталом в рамках процессов работы с информацией;

6) обеспечение защиты в рамках работы информационных систем.

Для выполнения данных задач строительным организациям необходимо использовать такие технологии, которые обеспечат не только необходимые условия для быстрой и качественной передачи информации среди сотрудников, но и реализуют полную кибербезопасность производственным процессам, а также обеспечат защиту корпоративной информации.

В настоящее время существует система «1С:ITIL», автоматизирующая все основные ITSM-процессы.

ITSM – это такой подход к управлению, который направлен на удовлетворение потребностей организации. Несмотря на то, что чаще всего он применяется для компаний, предоставляющих услуги в IT-сфере, данный подход управления является не менее эффективным и для строительных организаций.

ITSM-процессы подразумевают под собой сервисное управление информационными технологиями внутри организации, осуществляемое службой IT с целью предоставления бизнес-ориентированных информационных услуг гарантированного качества. Основой подхода

является совокупность взаимосвязанных процессов управления ИТ -инфраструктурой, реализуемых с использованием наиболее оптимального сочетания людей и технологий.

В большинстве случаев для оценки эффективности использования данного подхода используются оценка отдельных характеристик, таких как:

- измеримость;
- приносимый результат;
- уровень ориентации на потребителя;
- наличие определенных триггеров,

побуждающих потребителя к действию.

ITSM-процессы способствуют снижению негативных факторов воздействия внешней среды с помощью информационных систем, а «IC:ITIL» система – автоматизирует все процессы, позволяя эффективно и с минимальными затратами управлять работой ИТ службы, вести учет оборудования и программного обеспечения, а также способствует организации управления связи между клиентами, т.е. сотрудниками компании и ИТ службы, и формирует отдельный каталог сервисов и соглашений об их уровне.

На основании выше изложенного, можно сделать вывод, что «IC:ITIL» система сокращает время на взаимодействие между подразделениями, дает возможность быстрого реагирования на заявки оставленные сотрудниками в службу ИТ, а также позволяет контролировать деятельность отдельных подразделений, что, в свою очередь, увеличивает эффективность деловых коммуникаций в компании и упрощает процесс управления ими.

Также стоит отметить, что главным плюсом данной системы является то, что программное обеспечение отечественное, позволяющее интегрировать ее в другие учетные системы IC, которыми в настоящее время пользуется более 10000 предприятий различных отраслей, среди которых и строительные организации.

Web-сервисы также способствуют повышению эффективности деловой коммуникации между сотрудниками. Они являются инструментом, способным влиять на эффективность модернизационной стратегии, которая может быть достигнута путем качественного информационного обеспечения реа-

лизуемых процессов в строительной организации.

Все организации строительной отрасли при подготовке производства реализуют такие виды деятельности, как проектная, технологическая и организационная, именно в них может быть внедрена инновационная стратегия модернизации тех или иных процессов, в результате чего формируется инновационная подсистема.

В целях повышения эффективности управления данной подсистемой руководителям строительных организаций необходима система, которая способна собирать, обрабатывать и выдавать информацию наиболее быстро и достоверно, таковой является АСУ.

АСУ – это автоматизированная система управления, включающая в себя ряд аппаратных и программных средств, а также персонала, которые предназначены для управления различными процессами в рамках технологического процесса и производства строительных услуг.

Отличительной чертой АСУ от большинства инновационных систем, внедряемых в производственные и бизнес-процессы, является то, что в ней заложена концепция сохранения за человеком-оператором части функций, т.е. отсутствует полный переход к машинному, механизированному оборудованию. За сотрудников при использовании АСУ закреплены те процессы, которые несут наиболее общий, целеполагающий характер или не поддаются автоматизации.

Чаще всего автоматизированная система управления используется совместно с СППР.

СППР – это система поддержки принятия решений. Она представляет собой комплекс математических и эвристических методов и моделей, которые объединяются общей методикой формирования различных альтернативных управленческих решений. Данная система помогает автоматически рассчитать различные варианты решений одного и того же процесса, определить дальнейшие последствия их реализации, а также выявить все положительные и отрицательные черты каждого из них. СППР может обосновать наиболее приемлемое

управленческое решение, которое принесет максимальный эффект.

Так, две системы – АСУ и СППР – сокращают времена коммуникаций, основанных на второстепенных задачах, и дают возможность сотрудникам уделить больше времени на первостепенные.

Также стоит не забывать о корпоративной почте, которая уже долгие годы способствует повышению эффективности деловых коммуникаций. Она позволяет отделить личные переписки сотрудников от служебных, тем самым минимизируя шансы появления отвлекающих факторов на рабочем месте. Помимо этого, современная корпоративная почта позволяет контролировать коммуникации между сотрудниками и управлять потоками информации, т.е. она способствует снижению зависимости от человеческих факторов.

Выводы

Таким образом, сделаем вывод, что деловые коммуникации являются ведущим фактором управления, который способствует росту эффективности

деятельности сотрудников и выполнению стратегических целей и, как следствие, росту успешности деятельности строительной организации.

В современном мире в деловых коммуникациях играют важную роль информационные технологии, которые дают возможность обмениваться информацией быстро и эффективно, не тратить время на личные встречи, ведь вся информация передается онлайн, и др. Среди таких информационных технологий отмечают:

- «1С:ИПЛ» система;
- Web-сайты;
- АСУ – автоматизированная система управления;
- СППР – система поддержки принятия решений;
- Корпоративная почта.

Данные системы позволяют контролировать все процессы деловых коммуникаций, следить за субординацией сотрудников, и сокращать время на принятие управленческих решений, что повышает эффективность работы сотрудников, и способствует увлечению финансовых показателей.

Библиографический список

1. Богданова Ю.З. Информационные технологии в деловых коммуникациях // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. Социальные, гуманитарные, медико-биологические науки. 2020. Т. 22. № 73. С. 47-52. DOI: 10.37313/2413-9645-2020-22-73-47-52.
2. Буряк Н.Ю. Деловая коммуникация как эффективный фактор публичного управления // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. № 6-3 (69). С. 127-131. DOI: 10.24412/2500-1000-2022-6-3-127-131.
3. Дафт Р. Л. Менеджмент. СПб.: Питер, 2014. Т. 832. 864 с.
4. Ершова Н.А., Моисеев А.В. Эффективные деловые коммуникации в системе государственного управления // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2019. № 3. С. 15-23. DOI: 10.22394/2079-1690-2019-1-3-15-23.
5. Ефремов Е.А. Деловая коммуникация: понятие, функции, формы, виды // Социум. Наука. Образование: Материалы VI Региональной молодежной научно-практической конференции, Иваново, 06–08 апреля 2021 года. Иваново: Ивановский государственный энергетический университет им. В.И. Ленина, 2021. С. 3-5.
6. Кох М.Н., Скичко А.А. Информационные технологии как инструмент деловой коммуникации в современной организации // Право, экономика и управление: теория и практика: Материалы III Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Чебоксары, 23 июня 2022 года / Гл. редактор Э.В. Фомин. Чебоксары: Общество с ограниченной ответственностью «Издательский дом «Среда», 2022. С. 119-121.
7. Кушнарева И.В., Кирсанова Е.А. Виды деловых коммуникаций и пути достижения максимального эффекта // Всероссийская конференция молодых исследователей с международным участием «Социально-гуманитарные проблемы образования и профессиональной самореализации» (Социальный инженер-2020): Сборник материалов Всероссийской конференции молодых

исследователей с международным участием, Москва, 07–10 декабря 2020 года. Часть 8. М.: ФГБОУ ВО «Российский государственный университет имени А.Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство)», 2020. С. 131-134.

8. Насырова Г.Ф. О роли деловых коммуникаций в управлении организацией // Молодежь и наука: шаг к успеху: Сборник научных статей 2-й Всероссийской научной конференции перспективных разработок молодых ученых: в 3 т., Курск, 22–23 марта 2018 года. Курск: ЗАО «Университетская книга», 2018. С. 131-134.

9. Понасенко А.В. Использование информационных технологий в деловых коммуникациях // Информационные технологии и системы в области документоведения и архивоведения: Материалы VIII Международной научно-практической конференции, Донецк, 15–17 апреля 2019 года. Донецк: Донецкий национальный университет, 2019. С. 46-53.

10. Шарипова Ю.В. Развитие деловой коммуникации и профессиональной этики -универсальных компетенций специалиста // Научные коммуникации. Профессиональная этика: Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Омск, 06–08 ноября 2019 года. Омск: Омский государственный технический университет, 2019. С. 148-152.