СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ПРОЦЕССЫ

УДК 316.77.(045) DOI 10.26425/1816-4277-2019-9-173-176

Громова Ольга Николаевна
д-р экон. наук, ФГБОУ ВО «Государственный университет управления», г. Москва, Российская Федерация
ORCID: *0000-0003-3077-5774*
e-mail: *olg.gromova2011@ yandex.ru*

ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПРИ ПОДГОТОВКЕ СТУДЕНТОВ

Аннотация. *Рассмотрены вопросы эффективности общения как одного из ключевых факторов формирования студентов для успешной деятельности в организации. Показано, что понятие эффективности является нелинейной задачей, предполагающей определение зоны компромисса для каждой из участвующих сторон. Раскрыто, что разные формы общения предполагают применение соответствующих критериев определения их эффективности. Раскрыто значение каждой формы общения для повышения эффективности общения в целом, процесса подготовки студентов.*

Ключевые слова: *общение, эффективность, формы общения, критерий, цели, затраты.*

Цитирование: Громова О.Н. Подходы к определению эффективности делового общения при подготовке студентов//Вестник университета. 2019. № 9. С. 173-176.

Gromova Olga
Doctor of Economic Sciences, State University of Management, Moscow, Russia
ORCID: *0000-0003-3077-5774*
e-mail: *olg.gromova2011@ yandex.ru*

APPROACHES TO DETERMINING THE EFFECTIVENESS OF BUSINESS COMMUNICATION IN THE PREPARATION OF STUDENTS

Abstract. *The issues of the effectiveness of communication as one of the key factors in the formation of students for successful activity in the organization have been considered. It has been shown, that the concept of efficiency is a nonlinear problem, supposing the determination of the compromise zone for each of the parties involved. It has been revealed, that different forms of communication assume the use of appropriate criteria for determining their effectiveness. The significance of each form of communication for improving the efficiency of communication in General, the process of training students, has been disclosed.*

Keywords: *communication, efficiency, forms of communication, criterion, goals, costs.*

For citation: Gromova O.N. Approaches to determining the effectiveness of business communication in the preparation of students (2019) Vestnik universiteta, I. 9, pp. 173-176. doi: 10.26425/1816-4277-2019-9-173-176.

Общение – процесс взаимодействия и взаимосвязи личностей или групп, передача информации, мнений, настроений, исходя из потребностей индивида [1]. Грамотное общение является неотъемлемой частью эффективного менеджмента организации. Существует несколько подходов к понятию эффективности [2; 5].

Эффективность (лат. efficientia) – достижение каких-либо определенных результатов с допустимыми издержками или получение максимально возможного объема продукции из данного количества ресурсов. Эффективность общения представляет собой частный случай эффективности функционирования организации, но который во многом определяет саму эту эффективность [5].

Под эффективностью общения будем подразумевать:

– наличие четко сформулированной цели общения;
– определение степени достижения поставленной цели;
– затраченные ресурсы (временные, материальные, эмоциональные) на ее достижение;
– наличие альтернативного варианта достижения цели [4].

© Громова О.Н., 2019. Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

The Author(s), 2019. This is an open access article under the CC BY 4.0 license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Подходы к определению эффективности общения в зависимости от его вида реализуются с использованием разных критериев. Рассмотрим, что вообще будем понимать под эффективностью общения, и делового в частности, чем эффективность написания письма, например, отличается от эффективности проведения совещания, и уточним, что дает на практике повышение этой эффективности.

Эффективность – это понятие, которое отражает взаимообусловленность затрат на осуществление коммуникации и получаемого результата при достижении целей коммуникации. Показатели эффективности характеризуют способность достигать результата в расчете на единицу затрат для его достижения. Эффективность коммуникации – это отношение результата, полученного от организации коммуникативной деятельности, к затратам на его получение. Важным при рассмотрении эффективности имеет понятие «критерий», то есть показатель, в соответствии с которым можно определить, насколько процесс общения данного вида получился, исходя из поставленной цели. Критерий эффективности – показатель, выражающий главную меру желаемого результата, которая учитывается при рассмотрении вариантов решения.

Для выработки критериев эффективности уточним конечные цели любого вида делового сообщения, которые представляют собой:

– выполнение задания;
– осуществление деятельности;
– получение результата;
– осуществление дальнейшего сотрудничества.

Для расчета эффективности необходимо:

– четкое знание того, что хочет субъект при реализации определенного вида общения;
– умение подсчитать все затраты на достижение этих целей;
– определение критериев достижения поставленных задач.

В статье рассмотрим несколько форм общения, важных для функционирования организации:

– переговоры;
– телефонные переговоры;
– совещания;
– деловые письма;
– должностные инструкции.

Каждая из этих форм общения имеет свои особенности и свой набор критериев для определения их эффективности. Рассмотрим каждый вид делового общения и выявим его специфику для определения эффективности этого процесса.

Определений такого вида делового общения, как деловые переговоры, существует много [2; 4; 6]. Остановимся на следующем. Деловые переговоры – вид делового общения, целью которого является поиск, выработка решения проблемы, приемлемой для всех сторон. Переговоры присутствуют в большинстве управленческих действий, от их результативности часто зависит вообще успех деятельности организации. Возможны следующие критерии эффективности деловых переговоров:

– достижение цели переговоров, если уровень достижения устроит его участников;
– затраты на ее достижение;
– взаимоотношения с другой стороной после завершения переговорного процесса.

Некоторые авторы предполагают, что переговоры – это умение следовать своим интересам вместе с осознанием неизбежности взаимозависимости. Более того, переговоры даже увеличивают значимость взаимозависимости в том смысле, что переговорщики осознают, как с их помощью можно получить преимущество [4]. Таким образом, задачей переговоров может являться не только достижение решения проблемы, но и убеждение другой стороны в необходимости развития дальнейшего сотрудничества. Таким образом, эффективные переговоры – нахождение решения, которое устраивает обе стороны, что предполагает разумные (с точки зрения обеих сторон) затраты, продолжение общения после их завершения.

Телефонные переговоры – вариант переговоров при помощи технических средств. Форма устного дистанционного делового диалога, осуществляемого при помощи технических средств и при отсутствии использования средств невербального общения (жесты, поза, мимика, выражение лица, пространственное положение собеседников) [2; 3].

Критерии успешности телефонных переговоров:

– степень достижения поставленной цели;
– время, затраченное на ее достижение;
– наличие контактов после проведенных переговоров.

При помощи телефонных переговоров решается множество проблем, экономятся значительные силы и средства, но в то же время успех таких переговоров определяется подготовленностью сотрудников к их проведению, что крайне непросто.

Совещания – форма коллективного рассмотрения решения задач и деловых ситуаций по производственным, экономическим, научно-техническим, политическим и прочим проблемам [1]. Основное назначение совещаний – помощь в подготовке и реализации управленческих решений. Несмотря на существенные издержки (затраты времени, отвлечение работников от их служебных функций и т. д.), совещания имеют ряд существенных преимуществ. Деловое совещание, как форма общения, представляет собой форму организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом при помощи изложения своих позиций, обмена мнениями, а также форму делового общения группы по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения, поиск и принятие необходимого для функционирования организации решения [6].

Возможные пути повышения эффективности совещаний:

– продуманность состава участников, их компетенций и их количества;
– наличие повестки дня совещания;
– рассылка повестки дня совещания и приглашения на него соответствующих участников;
– подготовленность выступающих по вопросам совещания (особенно по спорным);
– наличие подготовленного проекта решения совещания.

Критериями эффективности совещания могут быть:

– соответствие темы совещания задачам организации;
– понятная всем участникам цель совещания;
– участие специалистов по рассматриваемым вопросам;
– принятие решения по рассматриваемой проблеме;
– назначение ответственных и сроков за их реализацию.

Таким образом, можно считать эффективным совещание, которое позволило решить (наметить пути решения) задачу (проблему), не выходя за разумные пределы затрат на его реализацию.

Деловые письма – письменная форма деловой коммуникации, охватывающая любое письмо, которое направляется официальным лицом в соответствии с занимаемой им должностью. Разработаны и действуют множество правил осуществления деловой переписки [1; 7]. Важно, чтобы деловое письмо было интересным для его получателя, для чего целесообразно попытаться убедить партнера в выгодности развития отношений и невыгодности разрыва этих взаимоотношений, содержание письма должно побуждать получателя письма к действию, к принятию важных для адресата решений [1].

Критерии эффективности деловой переписки могут быть:

– достижение поставленной одним из адресатов цели;
– затраченное время и усилия на составление письма;
– поддержание контакта после получения ответа.

Можно считать эффективным написание письма, если после прочтения один из адресатов будет считать свою цель достигнутой, а время, затраченное на его составление, оправдано полученными результатами, продолжением взаимных контактов. Хотя следует отменить, что полученная эффективность одним из адресатов, не означает получение эффективности другим адресатом, то есть задача не имеет однозначного решения для всех ее участников.

Должностная инструкция – организационно-правовой документ, в котором определяются основные функции, обязанности, права и ответственность сотрудника организации при осуществлении им определенной деятельности. Это очень важный документ в деятельности организации, который определяет успех ее деятельности, позволяет осуществлять оценку работы и сотрудников подразделений, ее руководителя. Критериями эффективности должностной инструкции могут быть:

– время для ее составления;
– время для ее освоения;

– выполнение работ по инструкции – соответствие полученного результата задачам организации;

– оценка труда работника с использованием показателей KPI (англ. key performance indicators – ключевые показатели эффективности).

Можно сказать, что должностная инструкция составлена эффективно, если ее использование позволяет подразделению выполнять поставленные перед ним задачи, а время на ее составление и освоение не выходит за разумные пределы. Проблема эффективности является достаточно сложной и нелинейной задачей.

Использование ряда критериев для определения эффективности общения уже делает задачу многокритериальной и не имеющей одного однозначного ответа. Так итальянский экономист начала XX в. В. Парето, рассматривая эффективность в глобальном плане, предложил методы решения многокритериальных задач. «Оптимальность по Парето – такое состояние системы, при котором значение каждого частного показателя, характеризующего систему, не может быть улучшено без ухудшения других» [5, с. 565]. Предложенный метод является важнейшим инструментом решения многокритериальных задач. Эффективность по Парето является одним из центральных понятий для экономической науки. Множество возможных решений В. Парето называл переговорным множеством или областью компромисса. Оптимальное решение следует искать внутри множества Парето по дополнительным критериям. Большинство переговорных соглашений основываются на «серединных решениях», которые обозначают примерно равное удовлетворение интересов и равные потери участников переговоров.

Таким образом, повышение эффективности общения предполагает формирование у студентов соответствующих навыков реализации каждого вида общения: умения вести переговоры и телефонные переговоры, проводить совещания, с затратой разумных средств, составлять деловые письма, разрабатывать деловые инструкции.

Рассмотренные формы общения предполагают формирование у студентов соответствующих знаний и навыков. Эти навыки отрабатываются на занятиях по дисциплине «Культура речи и деловое общение», что в целом ведет к повышению эффективности менеджмента организации и в конечном плане к повышению конкурентоспособности самих студентов.

Библиографический список

1. Браим, И. Н. Этика делового общения: учеб. пособие / И. Н. Браим. – Мн.: НКФ «Экоперспектива», 1996. – 208 с.
2. Герасимов, И. В. Теория эффективного поведения: основные положения//Психология, социология и педагогика. – 2012. – № 11 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://psychology.snauka.ru/2012/11/1326 (дата обращения: 28.07.2019).
3. Ершова, С. К. Шкала оценки коммуникативных навыков при телефонных переговорах персонала / С. К. Ершова, Т. Ю. Скворцова//СФЕРА консалтинг. – 3 апр. 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://training.n1-v-spb.ru/Default.aspx?tabid=296 (дата обращения: 28.07.2019).
4. Мастенбрук, В. Переговоры / В. Мастенбрук. – Калуга: Калужский институт социологии, 1993. – 176 с.
5. Растригин, Л. А. Системы экстремального управления / Л. А. Растригин. – М.: Наука, 1974. – 632 с.
6. Фишер, Р. Подготовка к переговорам / Р. Фишер, Д. Эртель; пер. с англ. – М.: Информ.-изд. дом «Филинъ», 1996. – 232 с. – (Серия «Бизнес: просто о сложном»).
7. Чернин, И. Деловая переписка: формат коммерческих предложений//Кадровый вопрос. – 2013. – № 3. – С. 27-35

References

1. Braim I. N. Etika delovogo obshcheniya [*Ethics of business communication: Studies. Benefit. Meganewton*]. Mn: NKF “Ekoperspektiva”, 1996. 208 p.
2. Gerasimov I. V. Teoria effektivnogo povedeniya: osnovnye polozhenia [*Theory of effective behavior: basic provisions*]. Psikhologiya, sotsiologiya i pedagogika [*Psychology, sociology and pedagogy*], 2012, I. 11. Available at: http://psychology.snauka.ru/2012/11/1326 (accessed 28.07.2019).
3. Ershova S. K., Skvortsova T. Yu. Shkala otsenki kommunikativnykh navykov pri telefonnykh peregovorakh personala [*Scale of evaluation of communication skills in telephone conversations of staff*]. SFERA konsalting. April 3, 2012. Available at: http://training.n1-v-spb.ru. (accessed 28.07.2019).
4. Mastenbrook V. Peregovory [*Negotiations*]. Kaluga: Kaluzhskii institut sotsiologii, 1993. 176 p.
5. Rastrigin L. A. Systemy ekstrimal’nogo upravleniya. [*Extreme control systems*]. M.: Nauka, 1974. 632 p.
6. Ficher R., Ertel’ D. Podgotovka k peregovoram [*Preparation for negotiations*]; per. s angl. M.: Inform.-izd. dom “Filin”, 1996. 232 p. (Seriya “Bisness: prosto o slozhnom”).
7. Chernin I. Delovaya perepiska: format kommercheskikh predlozhenii [*Business correspondence: format of commercial offers*]. Kadrovyi vopros [*Personnel issue*], 2013, I. 3, pp. 27-35.