

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ

*А.А.Легачёва, Н.В.Черепанова
(г. Томск, Томский политехнический университет)*

INFORMATION TECHNOLOGIES IN MANAGEMENT COMMUNICATION

*A.A.Legachyova, N.V.Cherepanova
(c.Tomsk, Tomsk Polytechnic University)*

In the modern world information technologies are actively involved in the activities of the organization. Changes the interaction with the external and internal environment of the organization.

В современном мире широко развито общение посредством сети Интернет, который внедрился в жизнь общества и повлек за собой множество социальных и экономических изменений, как в жизни отдельного человека, так и при функционировании организации. Обмен информацией, в том числе управленческой происходит гораздо быстрее, решение вопросов происходит без вербального взаимодействия коммуникаторов. При этом возникают особенности общения, которые необходимо учитывать. В данной статье мы рассмотрим особенности влияния информационных технологий на управленческую коммуникацию.

Интернет изменяет общение как с внешней средой организации (потребители, поставщики, партнеры, конкуренты), так и внутренние контакты сотрудников, руководства, акционеров. Сущность общения остается также в передаче информации, от коммуникатора до реципиента.

Внутри организации информационные технологии привели к изменению сущности документооборота. Бумажные носители все чаще заменяются электронным документооборотом. Например, в некоторых японских компаниях были внедрены «офисы без бумаг», в России этот подход к организации документооборота находится на этапе внедрения. Сбербанк России внедряет систему электронного офисного документа оборота (СЭОДО), которая позволяет ускорить и упростить не только документооборот, но и другие операции банка. Реализация этого проекта происходила в несколько этапов, внедрение СЭОДО в Центральном аппарате происходило в 2010 году, тогда как территориальных банков изменения коснулись только в 2011 – 2012 годах [1]. Также государственные организации активно внедряют систему электронного документооборота. Налоговая служба первая законодательно закрепила, что налогоплательщикам можно представлять декларации в электронном виде. Пенсионный фонд РФ, Росстат и ФСС РФ тоже принимают данные в электронном виде [2].

Некоторые исследователи считают, что сущность документа — в его содержании, электронная форма существования документа не привносит в его содержание ничего нового. Электронный документооборот вызван ускорением темпов социальной коммуникации и не более того. Электронный документооборот и корпоративные информационные системы — очередной этап развития средств и способов коммуникации. Активное использование

электронных документов в деятельности организаций ставит проблему выработки и нормативного закрепления стратегии работы с документами в новых условиях. Полноценная стратегия управления документационным ресурсом должна отвечать юридическим нормам, учитывать многоаспектные информационные потребности, обеспечивать оптимальность управленческого процесса, учитывать требования сохранности, достоверности и доступности информации [3]. Вместе с тем, электронный документооборот потенциально ограничивает время хранения информации, помимо этого встает вопрос о безопасности хранения и использования управленческой информации. Например, сбой в системе обеспечивающей хранение электронной документации, и отсутствие резервных копий документов, может полностью уничтожить весь документооборот. Также безопасность сохранности данных существенно изменяется, электронные файлы

Основными принципами электронного документооборота являются:

- однократная регистрация документа, позволяющая однозначно идентифицировать документ;
- возможность параллельного выполнения операций, позволяющая сократить время движения документов и повышения оперативности их исполнения;
- непрерывность движения документа, позволяющая определять ответственного за исполнение документа в каждый момент времени жизни документа;
- единая база документарной информации, позволяющая исключить возможность дублирования документов;
- эффективная система поиска документа, позволяющая находить документ, обладая минимумом информации о нём;
- удобная система отчётности по различным атрибутам документов [4].

Помимо изменения системы документооборота, общение между сотрудниками в некоторых организациях также частично заменено на невербальное. При необходимости донести некоторую информацию до сотрудников, либо возникающие организационные вопросы, возникающие в процессе работы организации, передача данных, необходимых в данный момент данному сотруднику, может быть осуществлена с помощью корпоративной системы обмена сообщениями – месседжер (messenger).

Взаимодействие организации с внешней средой также может происходить невербально, что влияет на имидж компании, как положительно, так и отрицательно.

Большинство компаний имеют собственный веб-сайт, что позволяет взаимодействовать с клиентами. С помощью сайта фирма может сформировать мнение у клиентов о своей деятельности, являться визитной карточкой, отражать индивидуальные особенности фирмы, бренда, заинтересовать потенциальных покупателей. Также сайт может являться торговой площадкой предприятия, не только представляя информацию о деятельности компании, но и позволяя клиентам сделать заказ удаленно, используя он-лайн каталог. Также на сайте может присутствовать он-лайн консультант, который при необходимости окажет помощь в выборе товара или услуги.

Для организации сайт может играть важную роль в системе маркетинга, с помощью опросов потребителей на сайте, комментариев, отзывов, статистики посещения сайта, предприятие может выбирать ту или иную маркетинговую политику. Отдел кадров может взаимодействовать с потенциальными кандидатами с помощью Интернет - сайта, указывая информацию об имеющихся вакансиях.

Помимо той информации, которую представляет компания о себе на своем сайте, в Интернете существует полиинформативность относящаяся к деятельности компании, разные авторы статей, комментарии описывая одну и ту же ситуацию могут в соответствии с сложившимся впечатлением дать разную характеристику событию. Случается, что дезинформирование стейкхолдеров происходит намеренно, за всей информацией об организации, представленной в Интернете достаточно сложно отследить, и потенциальный покупатель увидев негативное мнение может воспользоваться услугами конкурентов. Не только составленное мнение производит влияние на внешнее окружение, информация, предназначенная только для внутреннего пользования, легко может оказаться в Интернете, и то, что считалось конфиденциальным и предназначалось для узкого круга лиц, с помощью информационных технологий становится общедоступным.

Итак, мы можем сделать вывод, что управленческое воздействие в современном мире не может происходить без использования информационных технологий. Появляются новые как проблемы, так и возможности с которыми сталкивается организация.

ЛИТЕРАТУРА

1. Электронный документооборот//Прямые инвестиции/№8 (100) 2010. – С. 70 -73
2. Переход на электронный документооборот: перспективы, риски, правовые последствия//Бухгалтерский учет в издательстве и полиграфии №8 2010. – С. 28-34.
3. Казакевич, Т. А. Документальные коммуникационные системы // С.16-20. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса №1 2009. - С.16-20.
4. Федоренко М. Ю. Эффективный документооборот как один из элементов управления организацией// V Международная научно-практическая конференция "Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд". Часть 2

СУЩНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ КРЕАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Е.В Белкина

(г. Томск, Томский политехнический университет)

ESSENCE AND VALUE OF CREATIVE MANAGEMENT

E.V. Belkina

(с.Tomsk, Tomsk Polytechnic University)

The structure of this article includes: essence and value of creative management (the purpose, a task, receptions of ideas, approaches in management).

Постоянное развитие, внедрение новых инноваций и предложений, оригинальных и нестандартных идей привели к возникновению креативного менеджмента. Креативность- это естественный механизм работы мозга при решении возникающих проблем, а креативный менеджмент- это творческий процесс управления, который призван не только управлять наукоемкими производствами и творческими коллективами, но и проявлять искусство,