

2. Кардаш Н. Г., Пивовар Н.М. Акцент на людино-центристській парадигмі при прийнятті управлінських рішень в умовах жорсткої невизначеності (пандемія Covid-19 та повномасштабна війна з РФ). URL: (дата звернення: 23.07.2023).
3. Карпов А. В. Психологія менеджменту : Навчальний посібник. К., Просвіта 2010. 581 с.
4. Макаренко А.С. Твори у 7 т. Т. 5, с. 423. К.

УПРАВЛІНСЬКА КОМУНІКАЦІЯ В ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА

*Копелець Ю.О., Бабенко І.В.
Полтава, Україна*

Робота менеджера потребує ефективного обміну інформацією, який здійснюється під час комунікацій. Комунікація є складним процесом, що охоплює кілька взаємозалежних етапів, кожен з яких є важливим для розуміння адресатом суті надісланого йому повідомлення. Якщо знехтувати певними правилами передавання інформації, її зміст може бути спотворено чи навіть утрачено. Саме тому менеджер має обирати такий засіб комунікації та комунікаційний канал, які б сприяли забезпеченню найефективнішого і найбезпечнішого обміну інформацією в кожній конкретній управлінській ситуації. Керівник організації ставить першочергове завдання для функції комунікації – забезпечити ефективний інформаційний обмін між головною ланкою управління (керівний склад), середньому і нижчою ланкою управління, а також налагодити процес комунікації із зовнішнім світом.

Дослідження свідчать, що менеджери 50-90% робочого часу витрачають на комунікаційні процеси. Керівники різних рівнів займаються цим постійно, щоб реалізувати свою роль у міжособистісних відносинах, інформаційному обміні, в процесах прийняття рішень, в плануванні, організації, мотивації й контролі. Саме тому, що обмін інформацією входить до всіх видів управлінської діяльності, комунікацію називають процесом, який поєднує частини підприємства в одне ціле. Якщо ліквідувати комунікацію, то підприємство перестане бути керованим і його діяльність набуде хаотичного, некоординованого характеру. Тож учені досліджують види інформації й способи її передання з точки зору впливу на поведінку окремих осіб і колективів. Згідно з теорією комунікації їх бажана поведінка досягається лише через розуміння й узгодженість із прийнятою інформацією. Щоб здійснювати комунікацію ефективно, тобто передавати певні повідомлення у формі методичних вказівок, інструкцій, наказів, доповідей, звітів тощо, потрібно враховувати ряд факторів: підбір слів при формулюванні повідомлень, настрій, самопочуття, потреби адресатів.

Управлінське спілкування має головну мету, яка полягає у досягненні взаєморозуміння між його учасниками та організація взаємодії як процесу прямого або опосередкованого впливу суб'єктів спілкування один на одного. Цей вплив відбувається ефективно тільки за умови, коли кожен суб'єкт комунікації виступає як особистість, в якій задовольняються потреби під час

спілкування. До цих потреб відноситься: прагнення бути зрозумілим, потреба бути вислуханим, потреба в емоційно-психологічному задоволенні, потреба в отриманні відповідей на запитання.

Цілями управлінської комунікації є забезпечення ефективного обміну інформацією між суб'єктами і об'єктами управління, удосконалення міжособистісних відносин під час обміну інформацією, створення інформаційних каналів для обміну інформацією між окремими працівниками і групами та координації їх завдань і дій, регулювання і раціоналізація інформаційних потоків підприємства тощо. Для визначення основних причин зниження ефективності комунікацій, слід враховувати кожний етап комунікаційного процесу. Тому визначимо елементи комунікаційного процесу:

- відправник, особа, яка генерує ідеї або збирає інформацію і передає її;
- повідомлення, власне інформація, закодована за допомогою символів;
- канал, засіб передачі інформації;
- одержувач, особа, якій призначена інформація і яка інтерпретує її [2, с. 25].

Серйозною перешкодою в налагодженні ефективних комунікацій на підприємствах є авторитарне ставлення адміністрації до підлеглих, нечіткість виконання або небажання керівників виконувати свої обов'язки, відсутність позитивної ділової атмосфери й мотивації для спілкування працівників між собою, неправильне визначення прав і відповідальності, страх керівників і підлеглих за наслідки при переданні надто відвертої інформації тощо.

До суб'єктивних факторів, які знижують ефективність контактів між окремими працівниками, відносять різне тлумачення одних і тих же понять, при обміні інформацією. Тому в процесі спілкування й передання інформації виникають перешкоди через її перекручення, непорозуміння, уповільнення інформаційного процесу тощо. До того ж, отримувачі сприймають насамперед ту інформацію, яку вони сподіваються одержати, й іноді ігнорують дані, які не співпадають з їхньою попередньою уявою. У будь-якому колективі існує два основні шляхи поширення формальної інформації, а саме: вертикальний (вгору/вниз за ієрархічними рівнями) та горизонтальний (між співробітниками одного рівня). Причому ефективність спілкування за цими напрямками різна.

Актуалізуємо принципи реалізації управлінської комунікації:

- принцип привернення уваги співрозмовника;
- принцип зацікавлення інформацією співрозмовника;
- принцип ґрунтовної аргументації;
- принцип нейтралізації сумнівів і зауважень співрозмовника;
- принцип прийняття кінцевого рішення [1, с. 52].

Таким чином, менеджер – це професіонал, який, вміючи спілкуватися з іншими, максимально використовує управлінську комунікацію на користь справі. Саме тому управлінське спілкування доцільно розуміти як таку взаємодію керівника з людьми, в процесі якої він інформує сам, отримує інформацію від інших, коригує дії підлеглих, оцінює не лише їхню роботу, а й професійно значущі якості особистості.

Список використаних джерел:

1. Бондаренко С.В., Кульчицька С.В. Комунікативна діяльність та ділове спілкування як управлінська функція. Міжнародна науково-практична конференція «Цифрова економіка як фактор інноваційного розвитку суспільства». 11 листопада 2020р. м. Тернопіль. С. 51- 53
2. Петькун С.М. Комунікація у процесі управління підприємством. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2016. №3(17) С. 24-31

РОЛЬ СИСТЕМНОЇ ІНЖЕНЕРІЇ В ПРОЦЕСАХ ОРГАНІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*Коритько О.С., Шпильовий В.Д., Школяр С.П.
Полтава, Україна*

Процеси організації управлінської діяльності базуються системних технологічних інженерних над дисциплінарних підходах із залученням широкого спектру методик різних прикладних дисциплін [1, 2]. Серед них важлива роль системної інженерії (СІ), яка зосереджується на творчій інтеграції різних технологічних елементів і методів для створення систем, здатних надійно та ефективно досягати поставленої мети на основі системного підходу. Цей метод включає науково-технологічне проектування та конфігурацію різних типів елементів для досягнення конкретної цілі, зазвичай з орієнтацією на "штучні системи", тобто ті, що створені людиною.

Основна мета СІ полягає в уточненні невизначеностей і неясностей, які супроводжують проблему або завдання, для чіткого визначення проблеми та знаходження її рішення. Процес включає визначення, аналіз проблеми, розробку та реалізацію рішення, а також оцінку його ефективності. Після того, як проблема вирішена, роль системної інженерії завершується. Вона охоплює різні фази, які корелюють з встановленням проблеми, визначенням цілей, системним синтезом, системним аналізом, вибором найкращої системи та створенням плану дій. Ці складові дозволяють керівникам та працівникам системно підходити до вирішення проблем, забезпечуючи ефективне виконання завдань у високотехнологічному та швидкому бізнес-середовищі.

СІ відіграє ключову роль у процесах системної організації управлінської діяльності, оскільки вона об'єднує різноманітні технології, методи та процеси для створення ефективних та надійних систем. Вона дозволяє інтегрувати складові елементи системи таким чином, щоб вони могли взаємодіяти для досягнення спільної мети, забезпечуючи економічність, раціональність та оптимізацію управлінських рішень.

Важливість системної інженерії полягає у її здатності розкривати, уточнювати та вирішувати складні проблеми в умовах неясності, де сама проблема може бути невизначеною. Це дозволяє управлінським командам не тільки визначити проблему та знайти до неї рішення, але й реалізувати це рішення згідно з планом, завершуючи процес вирішення проблеми. Системна