

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра менеджмента в образовании

**Коммуникационные системы в управлении организацией
общего образования**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса 331 группы

направления 38.04.02 «Менеджмент»

Института дополнительного профессионального образования

Бахтеевой Ольги Олеговны

Научный руководитель:

к. и.н., доцент  «9» января 2017 г. /О. И. Алимаева/

Зав. кафедрой:

д-р соц.н., доцент  «9» января 2017 г. /Н.В. Медведева/

Саратов 2017

Введение. Большое значение для успешной деятельности организации играют коммуникации. Они представляют одну из самых сложных проблем менеджмента.

Коммуникации, можно сказать, играют роль «кровеносной системы» единого целостного организма [6].

Каждый человек в наши дни взаимодействует с огромным потоком информации. Информация является одной из признанных составляющих практически всех сфер деятельности. Всякая деятельность человека нуждается в управлении. Под управлением понимают вид деятельности человека, который возникает в ее структуре, становится центром по производству необходимых человеку благ [37].

Анализируя вышесказанное, можно сделать вывод, что управление - это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации.

Самым важным фактором интеграции управления является коммуникация. Под коммуникацией понимают средство, при помощи которого в единое целое объединяется организованная деятельность [42].

Актуальность темы заключается в рассмотрении коммуникации как средства, с помощью которого модифицируется поведение, осуществляются изменения, информация приобретает эффективность, реализуются цели, т.е. осуществляется эффективное управление.

Теоретической и методологической базой магистерской работы послужили труды зарубежных и отечественных исследователей в области коммуникационных систем в управлении организацией, принятия управленческих решений.

Целью данной выпускной квалификационной работы является изучение коммуникации в управлении образовательным учреждением, ее значения, видов и способов усовершенствования.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) изучить типы, виды, значения коммуникаций, коммуникационные процессы и барьеры;
- 2) рассмотреть управление коммуникациями в МОУ «СОШ №60» на различных уровнях управления;
- 3) подробно рассмотреть современные способы совершенствования коммуникаций с применением вычислительной техники;
- 4) ознакомиться с особенностями коммуникаций на примере управленческого решения по введению школьной формы для обучающихся МОУ «СОШ№60».

Объектом исследования является МОУ «СОШ№60».

Предметом исследования выступают коммуникации в управлении МОУ «СОШ №60».

Коммуникация стала темой исследований относительно недавно не потому, что древние народы были в неведение о ее важной роли, а потому что все «знали» о ее необходимости и принимали участие в распространении информации. Научный интерес данной магистерской работы заключается в детальном изучении коммуникационного процесса, его условий, стадий и теоретических основ.

В ходе исследования различных аспектов поставленной темы использовались такие методы научного познания, как сравнительно-правовой, социологический, структурно-функциональный, теоретико-прогностический.

Научная новизна исследования определяется результатами теоретического и практического исследования, которые основаны на системном подходе в изучении коммуникационных систем в управлении организацией общего управления, что позволило разработать модель коммуникативных процессов для организации общего образования, которая включает цель,

основные принципы и функции, выявить основные коммуникативные процессы в управлении организацией общего образования.

Практическая значимость данной магистерской работы заключается в возможности дальнейшего использования в практической деятельности образовательных организаций, которые оказывают помимо своей основной деятельности и услуги дополнительного образования для повышения эффективности их деятельности.

Опытно – экспериментальной базой стало Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №60» города Саратова.

Основное содержание работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех основных разделов, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений.

В первой главе **«Коммуникации как важнейший элемент управления»** представлен теоретический материал по теме исследования, раскрыты сущность и содержание коммуникационных систем в управлении организацией общего образования.

Анализ и обобщение научных трудов отечественных и зарубежных исследователей по данной теме, позволил нам констатировать, что коммуникация это сложное и многогранное явление, которое необходимо для существования организации.

Благодаря различным моделям коммуникаций можно выделить необходимые элементы коммуникативного акта: зарождение идеи, кодирование и выбор канала, передача, декодирование, обратная связь.

Ключевая проблема коммуникации – это проблема адекватного восприятия передаваемой информации и результативности коммуникации. Сообщение преодолевает многочисленные коммуникативные барьеры. Оно может быть принято не полностью, в искаженном виде или не принято вовсе.

Факторами, ограничивающими эффективность коммуникации, являются технические средства, сам человек как главное действующее лицо коммуникативного акта. В целях повышения эффективности коммуникации следует уделять внимание проблеме коммуникативных барьеров и совершенствованию практических навыков их преодоления.

Вторая глава **«Основные характеристики деятельности образовательной организации МОУ «СОШ №60»** посвящена исследованию коммуникационных систем образовательной организации МОУ «СОШ №60» города Саратова. В первом параграфе представлена краткая характеристика образовательной организации. МОУ «СОШ №60» является образовательной организацией среднего общего образования. Обучение проводится по трем уровням:

- Уровень начального общего образования, срок реализации 4 года;
- Уровень основное общего образования, срок реализации 5 лет;
- Уровень среднее общего образования, срок реализации 2 года.

Во втором параграфе описана пяти уровневая линейно-функциональная структура управления школой с матричными включениями.

Третий параграф посвящен SWOT и PEST анализам, которые показали, что последующее развитие учреждения сопряжено с увеличением качества образования, благополучным освоением всеми учащимися навыков исследовательской деятельности, подготовкой их к последующему обучению и осознанному выбору профессий, с эффективным применением нынешних образовательных технологий в сочетании с наилучшими традициями отечественного образования. Решение данных проблем получает особенную актуальность в условиях развития компетентностного подхода и оценки качества образования в школе на основе ЕГЭ.

В МОУ «СОШ №60», по сравнению с предыдущими годами, наиболее укрепилась материально-техническая база, большая часть педагогов школы прошли курсы повышения квалификации по ключевым проблемам

образования, повысился рейтинг школы в городе, процент укомплектованности педагогическими кадрами по школе составляет 100%; увеличился охват горячим питанием среди учащихся, увеличился контингент учащихся. МОУ «СОШ №60» стала конкурентоспособной в современном социуме. Административная, управленческая команда имеют высокий уровень организованности, добросовестно относятся к делу, трудолюбивы. Для того чтобы повысить общественную активность педагогов школы создана система материального стимулирования, которая получила активную поддержку педагогов.

МОУ «СОШ №60» доказала, что может обеспечить доступное качественное образование. После сдачи ЕГЭ в ВУЗы поступают 98% наших выпускников. МОУ «СОШ № 60» занимает высокий рейтинг по ленинскому району, что подтверждается результатами анкетирования, увеличением числа набора учащихся в первые классы. В МОУ «СОШ №60» обучаются дети не только из прикрепленного микрорайона, а также учащиеся из микрорайонов других школ, что составляет 23%.

Четвертый параграф посвящен управленческим коммуникациям МОУ «СОШ №60». Рассмотрены информационные потоки в организации. Сделан вывод о том, что плохая информационная система снижает эффективность обмена информацией и приводит к снижению эффективности в принятии управленческих решений.

В третьей главе **«Способы совершенствования системы коммуникационных систем в управлении МОУ «СОШ № 60»** рассмотрены вопросы организации эффективности подготовки и выполнения управленческих решений на примере введения школьной формы в МОУ «СОШ №60». Также в данной главе был разработан бизнес – план по пошиву школьной одежды. Проект оказался рентабельный и имеет достаточный запас финансовой прочности, что обеспечивает надежные условия для инвестиций.

Принятие управленческих решений затрагивает практически все области человеческой деятельности и является неотъемлемая часть коммуникационного процесса. В рамках теории принятия решения мы столкнулись с методами получения и анализа не только количественной, но и качественной информации, существенно расширившие возможности общей теории управления [25].

Для принятия эффективного управленческого решения знаний одного человека оказывается недостаточно. Руководителю в современном мире необходимо использовать современные технологии в процессе общения. Наука в области принятия управленческих решений вышла на новый уровень, что позволило разработать более эффективные управленческие технологии, позволяющие решать сложные управленческие задачи, характерные для современных организаций [29].

Значительную роль в данном процессе сыграло резкое увеличение объема информации, которую теперь приходится учитывать при разработке эффективного управленческого решения. Появилось огромное количество современной вычислительной техники с уникальными возможностями по обработке информации.

В настоящее время использование верных коммуникативных каналов в принятии управленческих решений является для руководителя очень важным.

Коммуникации представляют собой серьезную проблему на всех уровнях современного общества. Управленческие коммуникации, телекоммуникации, а также невербальные подходы важны для правильного понимания коммуникативных процессов в современных организациях. Развитие таких новшеств, как факс, Интернет, электронная почта, оказывает важнейшее воздействие на процессы коммуникаций в организациях. Тем не менее, коммуникации по-прежнему остаются динамичным межличностным процессом. Это процесс обмена информацией и передачи сведения между двумя людьми или в небольшой группе людей.

Управленческие коммуникации – это процесс, с помощью которого руководители развивают систему предоставления информации и передачи сведений большому количеству людей внутри организации и отдельным индивидуумам и институтам за ее пределами. Это является необходимым инструментом в координации деятельности по всей вертикали и горизонтали управления, позволяет получить необходимую информацию. Именно посредством коммуникации осуществляется управление.

Для осуществления процесса коммуникаций необходимы пять основных элементов коммуникационного процесса. Сам коммуникационный процесс, как обмен информацией, делится на 4 этапа.

Управленческие коммуникации внутри организации можно разделить по видам в зависимости от информационных потоков:

Вертикальные коммуникации могут осуществляться с верхних уровней на нижние и с нижних на верхние (нисходящие и восходящие). Горизонтальные коммуникации – это обмен информацией между различными отделами и специалистами.

В зависимости от использования каналов связи выделяют также формальные коммуникации (определяются структурой организации) и неформальные коммуникации (к ним относятся каналы распространения слухов и зависят от наличия неформальных групп в организации).

Управленческие коммуникации в организации на своем пути сталкиваются с множеством преград. Их можно разделить на проблемы и барьеры. Коммуникативные барьеры (психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами) способствуют возникновению проблем (сложных вопросов, задач, требующих разрешения).

К основным проблемам, влияющим на процесс коммуникаций, относятся пробел и искажение. Пробел возникает тогда, когда получатель-реципиент не может воспринять содержание послания целиком и получает или пропускает только то, что удается уловить. Пробелы могут возникать как ненамеренно, так

и намеренно. Из-за перегрузки коммуникаций информацией, по мере прохождения ее наверх, происходит ее фильтрование в виде сокращений, для передачи следующему уровню только сути послания. Но в таком случае высока вероятность потери части послания, что приводит к пробелам.

Искажение возникает при изменении смысла послания при прохождении информации через организацию. Люди намеренно или ненамеренно избирательно воспринимают получаемую информацию. Искажение в большей степени зависит от способностей человека: способностей восприятия, объема памяти, уровня интеллекта, образования.

Также важно отметить такую проблему, как проблема качества, достаточности, своевременности информации. Идеально информация должна быть полной, своевременной, достоверной, взвешенной и опережающей.

Так как управленческие коммуникации имеют место, как правило, при межличностном общении, то они сталкиваются с самым большим количеством коммуникативных барьеров.

К основным барьерам, возникающим при коммуникативном процессе, относятся: семантический (смысловой); на основе накопленного опыта; на основе профессиональной терминологии или сленга; невербальный; возрастной; этический; психологический; мировоззренческий, ценностный; религиозный; организационный шум; формально-бюрократический, должностной.

Хотя существование идеальных управленческих коммуникаций маловероятно, все же улучшить их качество возможно. Руководитель должен уметь управлять коммуникациями в организации, путем преодоления вышеперечисленных барьеров, а, следовательно, и проблем. Это необходимо для повышения эффективности управленческих коммуникаций. Этого можно достичь при помощи определенных тренингов, семинаров, привлечения специалистов по коммуникациям, что уже находит свою поддержку в некоторых крупных компаниях России.

Для проведения анализа существующих управленческих коммуникаций была рассмотрена МОУ «СОШ №60».

В вопросах преодоления барьеров и повышения эффективности управленческих коммуникаций многое зависит от самих людей, работающих в данной организации и, в первую очередь, от руководителя. Роль руководителя в данном вопросе трудно переоценить, т.к. стиль его поведения во многом определяет характер управленческих коммуникаций в конкретной организации.

В рассматриваемой нами организации руководителю необходимо уделять больше внимания коммуникациям, а именно созданию и поддержанию эффективной информационной системы организации (в т.ч., учитывая имеющиеся неформальные коммуникации; стремиться не подавлять неформальное общение, а обратить его на свою пользу). Также необходимо обратить внимание на улучшение психологического климата в организации, путем совершенствования своего искусства в межличностных коммуникациях. Данное пожелание относится не только к руководителю организации, но и к остальным сотрудникам. Это возможно благодаря работе таких специалистов, как психологи, которые могут при помощи определенных методик помочь людям улучшить свои коммуникабельные способности. Также немаловажным аспектом видится ориентирование работников относительно надежных и достоверных источников информации. Кроме того, обязательное условие для создания эффективных коммуникаций – наличие устойчивой обратной связи.

При планомерной и постоянной работе по улучшению управленческих коммуникаций возможно снижение преград, препятствующих их эффективному осуществлению. Хотя идеальные коммуникации маловероятны, все же повышение их эффективности возможно, а значит и повышение эффективности всего управленческого процесса.

Целью данной магистерской работы было на основании имеющихся данных исследуемого предприятия, данных методических и учебных пособий

определить роль управленческих решений, а также их эффективность в деятельности руководителя и предприятия в целом.

Принятие решений – не одномоментный акт, а результат процесса, имеющего определенную продолжительность и структуру.

Решения, принимаемые руководителями любой организации, определяют не только эффективность ее деятельности, но и возможность устойчивого развития, выживаемость в быстро изменяющемся мире.

Принятие эффективных решений - одно из наиболее важных условий эффективного существования и развития организации [5].

На мой взгляд, в организациях следует развивать и усовершенствовать нисходящие формальные вертикальные коммуникации, повышать эффективность неформальных коммуникаций между руководителями и подчиненными.