УДК 351(477)

С. С. Мацкевічус[1]
О. В. Поляруш[1]

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ЗВ'ЯЗКИ ТА ПУБЛІЧНЕ АДМІНІСТРУВАННЯ

Вінницький національний технічний університет[1]

Анотація

Визначено роль комунікацій в управлінні. Проаналізовано методи та властивості публічного адміністрування.

Ключові слова: *інформація, управлінська інформація, інформаційне забезпечення, комунікація, державні організації, публічне адміністрування.*

Abstract

The role of communication in management is determined. The methods and properties of public administration are analyzed. The peculiarities of the communication process in state organizations are determined.

Keywords: *information, management information, information provision, communication, government organizations, public administration.*

Вступ

Публічне адміністрування стає можливим завдяки існуванню влади. Влада є органом легітимного примусу в інтересах більшості населення за умови дотримання державного інтересу. Головною ознакою влади є її цілісність, неподільність і суверенність. Системний характер публічного адміністрування полягає в тому, що він забезпечує єдність розпорядчого (командна адміністративного) і партнерського (соціально-консолідованого) почав в практиці регулювання соціальних відносин і процесів.

Майже неможливо переоцінити важливість комунікації в управлінні. Якщо люди не зможуть обмінюватися інформацією, то вони не зможуть працювати разом, формувати спільні цілі й досягати їх [1].

Основна частина

Управлінський процес являє собою систему різних відносин, у якій мають місце прямі і зворотні зв'язки. Вплив суб'єкта, що управляє (органа, посадової особи) на об'єкт, – це встановлення прямих зв'язків з об'єктом. Вплив може бути активним, навіть силовим, а може бути м'яким «управлінням дирижера» чи зовсім навіть непомітним. Для гарного налагодженого управління характерним є останнє: не аврали і штурми, надзвичайні чи екстрені заходи, а непомітна на перший погляд управлінська робота завжди дає найкращий ефект, коли форми прямого управління різко змінюються [2]. Проте застосовувати їх необхідно вкрай обережно, так як вони можуть зруйнувати управлінський механізм.

Об'єктом управлінського впливу, прямих зв'язків являється не тільки зовнішній по відношенню до управляючої системи об'єкт, але й різні ланки самої управляючої системи, між якими встановлюються або вертикальні зв'язки підпорядкування, або субординації (ієрархія), або горизонтальні. В останньому випадку вони зводяться до координації, взаємодії, взаємодопомоги для здійснення єдиних цілей державного чи муніципального управління. Вплив суб'єкта (органа, посадової особи) на об'єкт управління породжує зворотні зв'язки, які встановлює об'єкт з суб'єктом.

До суб'єкта управління поступає інформація про поведінку об'єкта, про виконання чи невиконання управлінських команд, яка збирається у рецепторах управляючої системи. Такими рецепторами можуть виступати органи чи посадові особи, які безпосередньо здійснюють управління, аналітичні центри. Система, яка працює з врахуванням зворотних зв'язків, враховує інформацію, що поступає на рецептори, якщо інформація має стрибкоподібний характер, то мають місце викривлення. В рецепторах відбувається відбір і перетворення інформації, відокремлення істотного від неістотного, узагальнення матеріалу для висновків, що робить суб'єкт управління гнучким і сприяє ефективності. Якщо управлінський вплив є непоміченим, і якщо об'єкт не змінив своєї поведінки чи здійснив прямий супротив суб'єкту управління, останньому необхідно на

основі висновків, зроблених з отриманої інформації, приймати нове рішення, встановлювати прямі зв’язки іншого роду. Рішення може бути різним (використання інших методів впливу), але у будь-якому випадку воно модифікує, змінює і прямі, і зворотні зв’язки.

Нова інформація про поведінку об’єкта управління знову оцінюється управляючою системою і розпочинається новий цикл управління. Дослідження процесів управління на основі вивчення прямих і зворотних зв’язків з використанням методів кібернетики та інформатики отримало у західній літературі «введення (інформація)» – «виведення (рішення»).

У західній літературі найбільш результативним способом активних зворотних зв’язків у процесі управління вважається партиципація – добровільна участь населення в урядових проектах чи заходах місцевого самоуправління. Зворотні зв’язки представляють собою цінність для визначення якості управління. Саме від об’єкта поступає інформація про адекватне розуміння чи виконання «команд», які свідчать про недоліки у системі управління (недостатня кваліфікація кадрів, недостатність зв’язку, чи будь-які недоліки у роботі). У системі управління та публічного мають значення і його цілі, які повинні узгоджуватися з загальнолюдськими цілями (свобода, демократія, соціальна справедливість) та бути реальними [3].

Як якісно нова форма, «публічне адміністрування» має унікальні властивості, а саме: транспарентність, легітимність, демократичність, гнучкість. Зробимо висновок, що публічне адміністрування - це цілеспрямована взаємодія публічних адміністрацій з юридичними та фізичними особами з приводу забезпечення реалізації законів та підзаконних актів і виконання частини основних функцій: орієнтуючого планування, що визначає бажані напрямки розвитку; створення правових, економічних та інших умов для реалізації інтересів учасників взаємодії; розподілу праці; кооперування та координування діяльності; моніторинг результатів.

Види методів публічного адміністрування: адміністративні, економічні, правові. Адміністративні методи публічного адміністрування - це сукупність прийомів, впливів, заснованих на використанні об'єктивних організаційних відносин між людьми та загально-організаційних принципів управління.

Для реалізації цілей публічного адміністрування необхідно дотримання принципу необхідної різноманітності: різноманітність управляючої системи повинна бути не меншою, чим різноманітність системи, якою управляють. Процес публічного адміністрування включає в себе три основних компоненти: 1) управлінська свідомість – мисленнєве здійснення процесу управління; 2) управлінська діяльність, що представляє собою реалізацію цілей і задач соціального управління; 3) результат управлінської діяльності. Для публічного адміністрування необхідно виробляти вміння оцінювати соціальні наслідки передбачуваних управлінських рішень, що є соціальним нервом будь-якого управлінського впливу.

Комунікації будуються так, щоб забезпечити зв'язок від керівників до підлеглих, а також між групами, і в протилежно-му напрямі за принципом вертикальних зв'язків.

Важливими є зв'язки між членами всередині групи й група-ми, однаковими на службових щаблях, бо вони утворюють гори-зонтальні зв'язки [4].

Комунікативні зв'язки в процесі роботи розглядають усі вза-ємозв'язки співробітника та його сім'ї. Досвід передових під-приємств показує, якщо організація сприяє розвитку співробіт-ника як людини, то вона відчуває позитивні імпульси людини. Кожен співробітник перебуває у постійному зв'язку зі своєю сім'єю. Якщо з'являються негативні емоції, то вони забирають стільки сил, скільки необхідно для роботи з повною віддачею.

Тому підприємству необхідно так впливати на свого працівника, щоб він позитивно впливав на сім'ю, тоді й сім'я буде впливати тільки позитивно на працівника.

Для забезпечення комунікативних зв'язків завжди потрібно враховувати стан співрозмовника, втомленість, стресові навантаження й вести розмову так, щоб підтримати, а ще краще підвищити або врівноважити душевний його стан спів-розмовника.

Головним завданням в комунікації є підтримання почуття власної гідності людини. Комунікація - це те, у чому кожен бере участь щоденно, проте не всі досягають цього узгоджено. Неможливо переоцінити важливість комунікації в управлінні. Все, що роблять керівники, щоб полегшити шлях організації до мети, вимагає ефективного обміну інформацією.

Комунікації - це складний процес, що полягає в узгодженос-ті дій усього колективу.

Ефективні комунікації створюються у різних випадках - між об'єктом управління і об'єктами зовнішнього середовища, між керівниками об'єкта і структурними ланками тощо. На об'єкті управління, наприклад, промисловому підприємстві, можна виокремити три основні (найбільш масові) типи комунікацій [5].

1. Комунікації по низхідній.
2. Комунікації по висхідній.
3. Комунікації по горизонталі.

Організація системи автоматизованого збирання і обробки економічної інформації при безперервній технології, як уже зазначалося раніше, є об'єктивною передумовою для створення й успішного функціонування зазначених типів комунікацій. Ці типи комунікацій на об'єкті управління становлять основу системи глобального об'єктивного інформування керівників і фахівців різних рівнів.

Глибоко осмислюючи комунікації на рівні особистості й організації, ми повинні вчитися знижувати кількість випадків неефективних комунікацій й ставати кращими, ефективнішими менеджерами.

Організація використовує різноманітні засоби для комунікації зі своїм зовнішнім оточенням за допомогою реклами й інших програм руху товарів на ринок. У сфері відносин з гро-мадськістю першорядна увага приділяється створенню визна-ченого «іміджу» організації на національному або міжнародному рівні.

Висновки

Таким чином, можна зробити висновок, що система публічного адміністрування є продуктом процесів самоорганізації, що приводять до змін, які відбуваються у суспільстві. Формування цієї системи прискорює креативність соціального життя [6]. Комунікативні зв'язки успішно працюють не тільки в малому контурі (керівник - співробітник), але й взаємовпливають одне на одного взагалі. А добре налагоджені інофрмаційно-комунікаційні зв’язки значно полегшують організацію публічного адміністрування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бевзенко Л.Д. Социальная самоорганизация. Синергетическая парадигма: возможности социальных интерпретаций / Л.Д.Бевзенко. – К.: Институт социологии НАН Украины, 2012. – 437 с.
2. Воронкова В. Г. Філософія гуманістичного менеджменту: (соцальноантропологічні виміри): [монографія] / В.Г.Воронкова. - Запоріжжя: РВВ ЗДІА, 2008. - 254 с.
3. Воронкова В.Г. Формування синергетично-рефлексивної моделі самоуправлінського суспільства: цивілізаційний контекст / В.Г.Воронкова // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: [зб.наук.пр.] – Запоріжжя: Вид-во ЗДІА, 2012.- Випуск №49. - С.17-28.
4. Бех В.П. Генезис соціального організму країни: Монографія.- 2-е вид. / В.П. Бех .- доп. – Запоріжжя: Просвіта, 2000. – 288 с.
5. Грицяк І.А. Європейське управління: теоретико-методологічні засади: монографія.- К.: Вид «К.І.С.», 2006.- 398 с.
6. Черленяк І.І. Синергетичні моделі оптимізації системи державного управління: Монографія / І.І. Черленяк. – Ужгород: Ліра, 2010. – 656 с.

Мацкевічус Світлана Стасисівна – ст. викладач кафедри економіки підприємства та виробничого менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця

Поляруш Ольга Володимирівна – студентка групи МПОУ-18мі, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця.

Matskevichus Svitlana S. – senior lecturer of the Department of Economics of enterprise and production management, Vinnytsia national technical University, Vinnytsa

Polyarush Olga V. – student of group MPOY-18mi, faculty of management and information security, Vinnytsia National Technical University, Vinnitsa.