Отже, оцінка працівників за моделлю компетенцій допомагає узгодити всі елементи системи управління персоналом, надає інформацію для розробки комплексної системи навчання та розвитку персоналу організації, системи мотивації і стимулювання праці, дозволяє об'єктивно формувати систему загальної винагороди.

Список використаних джерел:

1. Волобоєва І. О. Компетенції: ключовий елемент управління людським капіталом організації // *Соціально-трудові відносини: теорія та практика*. 2014. № 2. С. 223-228

2. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудові відносини: підручник. К. : Знання, 2006. 559 с.

3. Леонова С.В. Діагностика компетентності персоналу на основі використання принципів теорії розпізнавальних образів. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2012. Вип. 8. С. 151-155

4. Прохоровська С. А. Компетентісний підхід в управлінні персоналом. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*. [наук. журнал]. Тернопіль: Економічна думка, 2018. 86- 90.

5. Прохоровська С. А., Дяків О.П. Структура лідерських компетенцій менеджера. Міжнародна науково-практична конференція «Управління персоналом у XXI столітті: кадрова політика, мотивація, оплата праці». *Науковий вісник ПУЕІТ* №6 (62) Полтава: ПУЕТ, 2015. 48-55.

Андрій НАДКЕВИЧ
здобувач освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ
Владислав ГАУК
здобувач освітньо-професійної програми «Менеджмент», ЗУНУ
Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Жанна КРИСЬКО

РОЛЬ КОМУНІКАЦІЙ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВОМ

За загальним визнанням, комунікації мають велике значення для успіху діяльності підприємства та представляють одну із складних проблем менеджменту. На думку науковців, комунікації є «кровоносною системою» єдиного організму організації. Ефективними керівниками вважають тих, хто є ефективним у комунікаційних процесах. Менеджери повинні досконало володіти мистецтвом комунікацій, так як вони виконують роботу «чужими руками».

Розуміння процесів передачі інформації, закономірностей, які існують у цих процесах, вироблення навичок ефективної взаємодії з людьми необхідні менеджеру будь-якого рівня. Нині досвідчений керівник витрачає більшу частину робочого часу не на вирішення фінансових, технічних чи організаційних проблем, а на вирішення психологічних завдань, що виникають у процесі спілкування з підлеглими, колегами і вищим керівництвом. Комунікація виступає інструментом гармонізації людських ресурсів, тобто головним інструментом менеджера у виконанні функцій та досягненні цілей організації [1].

Проблема ефективних комунікацій є однією із ключових у діяльності керівників. Як свідчить практика, згідно переліку робіт, котрі виконує менеджер щодня, робота з інформацією становить 50-90 % [1]. Сюди відносять роботу з документами, як заплановані, так і незаплановані зустрічі, проведення телефонних розмов, участь у засіданнях, нарадах. Усі вище окреслені дії є пов'язаними з комунікаціями. Знання та вміння в області спілкування необхідні не тільки менеджерам, але і будь-якій людині, бо через спілкування людина організовує і оптимізує свою виробничу, наукову, комерційну, навчальну та будь-яку іншу діяльність. Спілкування дозволяє вирішувати не тільки питання організації, але і проблеми її працівників.

Зазначимо, що для менеджерів комунікація розглядається як робочий інструмент, що є необхідним для ефективного управління організацією.

Концепція керівника-лідера в організації виокремлює у функціях менеджера, у процесі комунікації, вміння спрямовувати підлеглих до усвідомлення та зацікавлення головною стратегією організації, її прогресом та проблемами, щоб усі члени організації сприяли пошуку нових шляхів досягнення кращих результатів, цілей організації та одночасно сприяти вирішенню наявних комунікаційних проблем та конфліктів.

Одна з основних ролей менеджера, зосереджена у розвитку та підвищенню ефективності системи комунікації, яка призначена для підтримки реалізації організаційної стратегії. Звідси виникає владна потреба вдосконалення навичок менеджера як міжособистісного, так і групового комунікатора, в організації та поза її межами.

Менеджер представляє організацію та її політику, виконує роль організатора підтримки мережі контактів з партнерами організації, інформаційними джерелами, якими користуються клієнти, що орієнтуються на фактичний продукт діяльності організації.

Зазначимо, що комунікації є сполучним процесом між усіма функціями управління, зокрема, планування, організування, мотивування і контролювання, оскільки обмін інформацією координує всі основні види управлінської діяльності [2]. Отже, уся система управління є пронизаною комунікаціями.

Фактичні канали комунікації, за якими менеджер повідомляє результати діяльності та досягнення цілей своїм підлеглим, передбачають відповідні функції зв'язку. Інформативні функції передбачають те, що кожна організація, у процесі своєї діяльності потребує взаємодії, зокрема, у формі комунікації з зовнішнім середовищем, а також із внутрішнім, тобто між працівниками, підрозділами та керівниками різних рівнів в організації. Функції організаційно-управлінського характеру, стосуються способів, якими керівники забезпечують постійну роботу людей та підрозділів у напрямку головної стратегії та цілей організації. Управлінські рішення та інструкції забезпечують узгодження політики організації, уніфікованості практик та процедур, чесності та ефективності роботи кожного працівника. Важливість використання апаратом менеджменту організацій інформаційної системи організації є особливо актуальною, оскільки вона сприяє підвищенню ефективності діяльності організацій в цілому.

Отже, комунікації є однією з найважливіших складових процесу управлінської діяльності. Для менеджерів комунікація розглядається як робочий інструмент, що є необхідним для ефективного управління організацією. Лояльність працівників та їх задоволеність більш ніж на 90 % пов'язані з якістю комунікацій всередині організації.

Список використаних джерел:

1. Крисько Ж. Л. Роль ділових комунікацій в управлінні організацією. *Економіка та суспільство. Електронний журнал.* 2021. Випуск 24. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-24-43 (дата звернення: 10.05.2021).

2. Крисько Ж. Л. Роль комунікацій в системі управління організацією. *Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки:* зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. з міжнародною участю [м. Тернопіль, травень 2020 р.] Тернопіль : ЗУНУ, 2020. С. 100-103. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/38644 (дата звернення: 10.05.2021).