

ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ БАНКОМ

В.А. Красномоєць

Черкаський інститут банківської справи УБС НБУ (м. Київ),
krasnomovets_v_a@ukr.net

Все середовище, у якому функціонує банк, пронизане складною системою комунікацій, які виконують життєзабезпечувальну роль. Банк постійно контактує зі своєю клієнтурою, фінансовими інститутами, центральним банком, різноманітними контактними аудиторіями. Для будь-якого банку необхідна чітка система взаємозв'язків, комунікацій, що покликана постійно удосконалюватися. Комунікація таким чином служить засобом включення банку у зовнішнє середовище, забезпечує їй необхідний рівень взаємодії з навколишнім простором, без спілкування з яким неможливо або взагалі безглуздо існування банку.

Комунікація являє собою процес, за допомогою якого відбувається обмін сигналами між передавачем повідомлення і приймачем із застосуванням системи кодування-декодування, з метою зміни рівня знань, установок, поведінки цього одержувача. Отже, комунікація є процесом передачі інформації, і ця інформація може впливати різним чином, залежно від конкретних характеристик даного процесу.

На сучасному етапі значення інформації та комунікації постійно зростає. Час, технічний прогрес, науково-технічні розробки, постійні зміни у політичній та економічній обстановці змушують керівників застосовувати все більш і більш нові та досконалі прийоми у своїй роботі, пов'язаній з інформацією і комунікаціями.

Кожен день ми стикаємося з інформаційними потоками і комунікаційними процесами, а так як лише не багато роблять це узгоджено, актуальність вивчення даної проблеми зростає з кожним днем. Знання та вміння правильно використовувати всі прийоми здійснення комунікацій значною мірою допомагає керівнику наблизитися до вирішення основного завдання менеджменту – підвищення ефективності управління.

Сучасний менеджмент неможливо уявити без засобів, що дозволяють оперативно опрацьовувати інформацію, необхідну для обґрунтування та прийняття управлінських рішень. Висока складність та надзвичайна мінливість зовнішнього середовища банку потребують відповідної швидкості обробки інформаційних сигналів. Для цього застосовуються певні технічні засоби, які допомагають скоротити витрати часу на технічні операції обробки інформації і тим самим збільшити його ресурси на творчі процеси, зробити управлінську працю більш інтенсивною і результативною.

Створення організаційної автоматизованої системи управління – це шлях до загального впровадження нової інформаційної технології. Однією з головних задач поряд з розробкою основ економіко-організаційного моделювання апарату управління є раціоналізація організаційних зв'язків і приведення структури апарату управління у відповідність з реальними виробничими умовами.

Основними причинами впровадження нових інформаційних технологій в процес обробки інформації є: різке ускладнення управлінської діяльності; постійне зростання обсягу інформації; принципово інша програмно-технічна і організаційно-технологічна база нових форм інформаційної діяльності.

Відтак, використання нових інформаційних технологій забезпечує:

- автоматизацію рутинних методів обробки інформації;
- безпосередній доступ до всієї необхідної інформації;
- організаційний діалог, численні переговори, з'ясування позицій і уточнення взаємних зобов'язань, досягнення консенсусу;
- раціональну організацію контактів між учасниками управлінського процесу і підготовку інформації;
- системи збереження й обробки інформації на базі ЕОМ, ПЕОМ, локальних мереж, копіювальних машини, засобів передачі даних (телеконференції тощо), електронної пошти і інше устаткування;
- створення автоматизованих робочих місць;
- створення соціально-психологічної атмосфери колективної дії, безпосереднього контакту, відчуття реальної участі кожного в управлінському процесі;
- можливість кожному члену колективу брати участь у будь-якій події, що відбувається в організації;
- представлення в повному обсязі всієї діяльності кожної управлінської ланки, ефективну координацію діяльності менеджерів, реальну оцінку внеску кожного учасника інформаційно-управлінського процесу в досягнення цілей організації.
- можливість кожному учаснику управлінського процесу самому вибирати необхідну для обґрунтування свого рішення інформацію, самому обробляти інформацію, робити необхідні обчислення, моделювання ситуації і т.п., тобто творчо і незалежно вирішувати свої проблеми і готуватися до організаційного діалогу з колегами [1].

В результаті впровадження нових інформаційних технологій скорочується час, необхідний для прийняття рішень, зменшується висхідна невизначеність управлінських завдань. Для ефективної організації інформаційної діяльності доцільно створювати спеціальні служби керування ресурсами для централізованого управління інформаційними ресурсами; підвищення якості і систематизації інформації; врахування ефекту від використання інформації в підрозділах; забезпечення інформаційних зв'язків з зовнішніми організаціями; стандартизації інформаційного забезпечення та документообігу; забезпечення підготовки і навчання працівників для роботи з новими інформаційними технологіями; впровадження нових технічних і програмних засобів нових інформаційних технологій.

Нові інформаційні технології утворюються шляхом інтеграції в єдину інформаційну систему базових технічних засобів, які розділяють на:

- засоби отримання, збору, введення інформації (датчики, термінали, читаючі автомати, мовне введення і т.д.);
- засоби збереження інформації (машинна пам'ять, банки, бази даних);
- засоби передачі інформації (засобу зв'язку);
- засоби обробки, перетворення інформації (процесори, інтерфейси);
- засоби представлення, використання, введення інформації (дисплеї, індикатори, графобудівники, принтери і т.п.).

Комбінуючи ці засоби, будуються різні гнучкі модифікації (конфігурації) нових інформаційних технологій відповідно до потреб конкретного банку, що в кінцевому підсумку забезпечить підвищення ефективності його управління.

Таким чином, в сучасних умовах виключно важливе значення має перебудова технічної і технологічної бази керування, що забезпечує процеси інформатизації. Основне завдання полягає в тому, щоб створити таку модель інформаційного забезпечення управлінської діяльності в банках, яка б, з одного боку, зменшила витрати часу менеджерів на здійснення рутинних операцій, а з іншого – відповідала вимогам економічної доцільності, тобто оптимізувала співвідношення «результати / витрати».

Література:

1. Самородов Б.В. Системна інтеграція як засіб для забезпечення безперервності основних бізнес-процесів у банку [Електронний ресурс] / Б.В. Самородов // Збірник наукових праць "Фінансово - кредитна

діяльність: проблеми теорії та практики". – 2009. - № 2(7) – Режим доступу:
http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/fkd/2009_2/R3/1.pdf (дата звернення 17.04.2013 р.)