

Тетяна Лугова, Анастасія Городніченко
Одеський національний політехнічний університет
Одеса, Україна

ІННОВАЦІЙНІ ІНСТРУМЕНТИ ПОКРАЩЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ У ВНУТРІШНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ МІЖНАРОДНОГО ПРОЕКТУ

У статті проаналізовано особливості формування комунікації проекту та запропоновано інструменти для підвищення ефективності комунікації у внутрішньому середовищі міжнародного проекту.

Ключові слова: міжнародний проект, комунікація, план управління комунікаціями, інформаційна технологія.

В статье проанализированы особенности формирования коммуникации проекта и предложены инструменты для повышения эффективности коммуникации во внутренней среде международного проекта.

Ключевые слова: международный проект, коммуникация, план управления коммуникациями, информационные технологии.

The article analyzes the features of formation and project communication tools to improve the efficiency of communications in the internal environment of an international project.

Keywords: international project communication management plan for communications, information technology.

Сьогодні процес глобалізації економіки супроводжується зростанням кількості та масштабів міжнародних програм та проектів. В таких проектах, як правило, задіяні тисячі людей, які об'єднані в територіально розподілені колективи, говорять на різних мовах та мають різний рівень освіти. Саме тому, з огляду на колосальну вартість міжнародних проектів і високу ступінь ризику в прагненні отримати бажані результати, комунікації розглядаються як ключовий фактор успіху проекту, а управління комунікаціями - як одну з основних функцій управління міжнародними проектами.

Мета статті полягає у визначенні ролі комунікації для міжнародного проекту та вивченні чинників, що впливають на ефективність комунікації у внутрішньому середовищі проекту.

До вивчення питань ролі комунікації в проекті, комунікаційних технологій та особливостей формування комунікації серед учасників проекту зверталось багато вчених: В.А. Рач, О.М. Медведєва, Т.А. Куправа, В.І. Куперштейн, Н.Е. Ковшун та багато інших.

Досліджувались такі аспекти, як: планування управління комунікаціями проекту [1; 5], проблеми комунікаційних технологій у сфері управління проектами [1; 7], управління міжмовними комунікаціями в міжнародних проектах [2] тощо.

Управління комунікаціями міжнародного проекту передбачає створення, збереження, збір, поширення інформації, контроль інформаційних потоків в проекті і направлене на успішне досягнення цілей проекту. Неправильно сплановані комунікації можуть стати однією з причин проектних ризиків і привести до перевищення термінів і вартості проекту і, в цілому, до його неефективного управління. Для вирішення цього завдання до складу плану управління проектом обов'язково повинен бути включений план управління комунікаціями, який дозволить визначити і забезпечити потреби учасників проекту в необхідній інформації, представлений в зручному для них форматі і в потрібний для досягнення цілей проекту час [2, 40].

План управління комунікаціями - це документ, що описує:

- вимоги і очікування від комунікацій для проекту;
- як і в якому вигляді буде відбуватися обмін інформацією;
- коли і де будуть мати місце комунікації;
- хто несе відповідальність за забезпечення кожного типу комунікацій [1, 76].

Виходячи з описаного вище, ми розуміємо, що комунікації проекту – це всі організаційні документи проекту і всі види взаємодії його учасників. Таким чином, управління комунікаціями проекту повинно гарантувати:

- необхідні взаємозв'язки і середовище зв'язку між учасниками;
- своєчасну підготовку, збір, зберігання та архівування інформації;
- своєчасну доставку накопиченої інформації споживачам в потрібному обсязі і вигляді;
- відповідальність кожного учасника за ефективне використання інформації для цілей проекту [5, 134].

У проекті, а тим більш у міжнародному, існує безліч типів зв'язків і видів комунікацій між його учасниками. Проблема ефективної взаємодії та узгодженості дій виникає вже при числі людей $n = 2$: необхідно інформувати один одного, погоджувати дії та ін. У міру зростання числа учасників n , кількість каналів передачі інформації k зростає за формулою:

$$k = (n * (n-1)) / 2$$

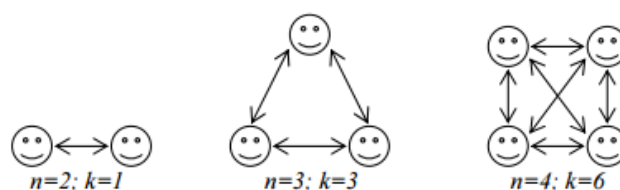


Рис. 1 Типи зв'язків проекту

Як видно, при такому способі побудови взаємозв'язків кожен з кожним, для великих n кількість зв'язків k різко зростає і важко піддається контролю. Тому реально в проектах між учасниками встановлюють лише необхідні взаємозв'язки з урахуванням організаційної структури, відносин звітності та інформаційних потреб учасників проекту [6, 54]. У проекті може існувати безліч типів зв'язків і форм комунікацій [1, 81]:

Таблиця 1. Види комунікацій проекту

Види комунікацій	Характеристика
Письмова	Статут, звіти, протоколи, e-mail
Усна	Наради, обговорення, свята
Формальна	Звіти
Неформальна	Записки, приватна переписка
Внутрішня	Всередині проекту
Зовнішня	Взаємодія зі ЗМІ, суспільством
Вертикальна	Вгору по ієрархії
Горизонтальна	Комунікація з рівними по статусу

Важливим чинником внутрішнього середовища проекту є засоби комунікації. Навіть за умов наявності оптимальних взаємин між учасниками, найкращого формування проектної команди, ефективного стилю керівництва реалізація проекту може бути ускладнена відсутністю належного рівня зв'язку між учасниками. Щоб здійснювати комунікацію між учасниками проекту ефективно слід розв'язати багато питань: треба дослідити готовність партнерів здійснювати зв'язок, виявити та усунути перешкоди, вибрати способи комунікації, оптимально поєднати усну, візуальну та письмову форму передачі інформації тощо [4, 134].

Як свідчить практика, будь-який проект характеризується наявністю бар'єрів, непорозуміння між учасниками. Це пояснюється середовищем, що складається у проекті завдяки його особливостям – унікальності, тимчасовості, обмеженості у ресурсах та часі. Задачу забезпечення ефективної комунікації в проекті може взяти на себе

певна інформаційна технологія, а саме – програмний засіб. На сьогодні у світі розроблено кілька сотень систем, які реалізують функції календарного планування і контролю проектів. Але реально на вітчизняному ринку представлено не більш як 10 програм, серед яких – Microsoft Project, Open Plan Professional, Spider Project, Sure Trek Project Manager, Primavera Project Planner (P3), CA Super Project, Project Scheduler, Turbo Project. [7, 23 - 24].

Слід враховувати, що всі ці технології розподілу інформації між учасниками проекту можуть значно розрізнятися залежно від параметрів проекту і вимог до системи контролю [4, 136]. Обмежуючими факторами виступають доступність технологій та кваліфікація і підготовленість кадрів до роботи з новітніми комунікаційними технологіями, що є досить актуально саме для міжнародних проектів. Тому ми не будемо розглядати безпосередньо програмні засоби управління проектами, а звернемо увагу на певні інструменти, які допоможуть покращити рівень комунікації у внутрішньому середовищі проекту, поєднуючи усну, візуальну та письмову форму передачі інформації.

Для оптимального налагодження комунікації у внутрішньому середовищі проекту ми пропонуємо наступні інструменти:

1. Використання загального сховища файлів для команди проекту (Google Docs, Microsoft Office 365, Яндекс.Диск та інші «хмарні» технології) - використання таких сервісів дозволяє команді проекту завжди працювати з останніми версіями файлів і не витрачати час на їх пошук та передачу.

2. Затвердження єдиного формату складання документів і вимог до звітності

виконавців, що дозволить економити час при підготовці звітних документів та формуванні архівів документів.

3. Використання месенджера (Viber, Skype, Agent Mail.ru) – це дозволить налагодити взаємовідносини між учасниками проекту, а також надасть можливість ефективніше і оперативніше обговорювати робочі питання.

4. Проведення нарад в режимі online - дозволяють виявити проблеми у вирішенні окремих завдань.

Зазначені вище інструменти не потребують зайвих грошових витрат, вони є широко поширеними у світі, не вимагають додаткових знань від користувачів, оскільки мають простий інтерфейс і широко

використовуються не лише у професійній, а і у приватній сфері життя. Все це дозволить налагодити професійні і міжособистісні стосунки між членами команди проекту, подолати часову і просторову відстань між учасниками, а також забезпечить ефективність, оперативність і швидкість виконання поточних завдань проекту. Цим забезпечується координація робіт, оперативне планування і загальне управління проектом.

Таким чином, комунікації відіграють вирішальну роль в процесі реалізації міжнародного проекту. Через невчасно або невірно передану інформацію не відбудеться необхідного координування дій, а це може привести до провалу проекту. І навпаки, наявність чіткої схеми та засобів зв'язку дозволить уникнути багатьох небажаних та навіть кризових ситуацій. Задачу забезпечення ефективної комунікації в проекті можуть взяти на себе представлені вище інструменти, які здатні забезпечити координацію проектних робіт, оперативне планування і загальне управління проектом.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балашов, А.И. Управление проектами [Текст] /А.И. Балашов, Е.М. Рогова, М.В. Тихонова, Е.А. Ткаченко. — М. : Юрай, 2013. — 383 с.
2. Кит М.С. Об управлении межъязыковыми коммуникациями в международных проектах / М. С. Кит // Современные коммуникации: Язык. Человек. Общество. Культура : сб. статей. — Екатеринбург : УМЦ УПИ, 2014. — С. 39-45.
3. Кобиляцький Л.С. Управління проектами [Текст]: навч. посіб./ Л.С. Кобиляцький — К.: МАУП, 2002. — 200 с.
4. Ковшун Н.Е. Аналіз та планування проектів [Текст]: навч. пос. / Н.Е. Ковшун. — К.: Центр учбової літератури, 2008. — 344 с.
5. Куперштейн В.И. Microsoft Project 2013 в управлении проектами [Текст] / В.И. Куперштейн. — СПб: БХВ, 2014. — 432 с.
6. Куправа Т.А. Управление проектами [Электронный режим]: уч. пос. / Т.А. Куправа — М.: РУДН, 2008. — 121 с. — Режим доступа: <http://www.kuprava.ru/doc/pm11.pdf>
7. Рач В.А. Методологічне та інструментальне забезпечення документування проекту [Текст] / В.А. Рач, О.М. Медведєва // Управління проектами та розвиток виробництва: зб. наук. праць. — Луганськ: СНУ ім. В.Даля, 2005. — №4(16). — С.22 — 28.