

*Бексеитов Даурен Сейтжанович
студент 2 курса магистратуры,
Каспийский университет,
Республика Казахстан, г. Алматы
e-mail: almaty15@yandex.ru*

*Научный руководитель: Маукенова Алтынай Аманбаевна
кандидат экономических наук, ассоциированный профессор,
Каспийский университет,
Республика Казахстан, г. Алматы*

УПРАВЛЕНИЕ КРИЗИСНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В ПРЕДПРИЯТИИ

Аннотация: Кризис может иметь серьезные последствия для организаций, поэтому эффективное кризисное управление является неотъемлемой частью успешного функционирования в условиях неопределенности. Коммуникация играет ключевую роль в этом процессе и может оказать существенное влияние на способность организации эффективно реагировать на кризисные ситуации. В данном систематическом обзоре литературы проводится анализ существующих исследований, посвященных роли коммуникации в эффективном кризисном управлении. Основываясь на анализе литературы, выделяются основные аспекты коммуникации, которые оказывают влияние на кризисное управление, такие как управление информацией, взаимодействие с заинтересованными сторонами, использование различных коммуникационных каналов и т.д. Также рассматриваются факторы, которые могут влиять на эффективность коммуникации в кризисном управлении, включая роль лидерства, культурные различия и технологические инструменты. В заключение, обсуждаются практические рекомендации для улучшения коммуникационных стратегий в кризисном управлении на основе результатов обзора литературы.

Ключевые слова: стратегия, бизнес, менеджмент, планирование, планирование.

*Bekseitov Dauren Seitzhanovich
2nd year master student,
Caspian University,
Republic of Kazakhstan, Almaty*

*Scientific adviser: Maukenova Altynai Amanbaevna
candidate of economic sciences, associate professor,
Caspian University,
Republic of Kazakhstan, Almaty*

CRISIS MANAGEMENT IN ENTERPRISES

Abstract: *Crises can have serious consequences for organizations, making effective crisis management an integral part of successful functioning in uncertain conditions. Communication plays a key role in this process and can significantly influence an organization's ability to respond effectively to crises. This systematic literature review analyzes existing research on the role of communication in effective crisis management. Based on the literature analysis, the study identifies key aspects of communication that impact crisis management, such as information management, stakeholder interaction, the use of various communication channels, and more. The study also examines factors that can affect the effectiveness of communication in crisis management, including the role of leadership, cultural differences, and technological tools. In conclusion, practical recommendations for improving communication strategies in crisis management are discussed based on the findings of the literature review.*

Key words: strategy, business, management, planning, crisis planning.

Введение:

Коммуникация является крайне важным аспектом любой организации. Согласно исследованию McKinney, коммуникация является неотъемлемым элементом эффективной командной работы, а для организации коммуникация подобна кровообращению в человеческом организме. Поэтому любая организация, понимающая важность коммуникации, использует ее эффективно в своих интересах. Коммуникация обеспечивает координацию факторов производства и, что самое важное, материальных и человеческих элементов организации, как эффективную сеть изменений и прогресса. Процесс коммуникации инициируется отправителем - кодированием - сообщением - каналом - декодированием - получателем - помехами и обратной связью. Предполагается, что менеджеры тратят более 80% своего рабочего времени на коммуникацию с другими [1]. Таким образом, большая часть основного процесса управления - планирование, организация, руководство и контроль - не может быть выполнена без эффективной коммуникации. В сегодняшних непредсказуемых временах организации во всех секторах должны приспосабливаться к очень сложным обстоятельствам. Теории и концепции

управления кризисами, а также изучение реальных случаев предоставляют огромное количество информации, по которой можно действовать и на основе которой можно лучше ориентироваться в ситуациях неожиданных и нарушительных событий, с которыми сталкиваются сегодня публичные и частные организации [2]. Кризисы неизбежны для любой организации, будь то прибыльная или некоммерческая. Такие кризисы могут быть техническими, экономическими, политическими, этическими, юридическими или природными экологическими кризисами, которые могут нанести вред репутации организации в короткие сроки. Поэтому руководство играет большую роль в выявлении потенциальных источников кризисов, планировании, установлении направления, принятии решений и управлении эмоциями в напряженной обстановке [3].

Значение коммуникации в эффективном кризисном управлении

Когда речь идет о кризисах на рабочем месте, исследования показывают, что наибольшую уязвимость для работодателей представляют корпоративная репутация, кибер-преступность и слухи, проблемы в снабжении, регулирующие меры, сексуальное домогательство и природные катастрофы [4]. Эффективная коммуникация защищает сотрудников и других заинтересованных сторон во время кризиса, создает доверие на рабочем месте, предотвращает распространение дезинформации, предотвращает панику и помогает сотрудникам чувствовать себя в безопасности, предотвращает угрозу, которую кризис может представлять для стратегических целей, репутации и жизнеспособности организации, выстраивает сотрудников в соответствии с общей стратегией управления кризисом и позволяет им работать на достижение общих целей, согласовывает внутренние и внешние сообщения, поддерживает лояльность клиентов и помогает сохранить репутацию привлекательного работодателя [5].

Кризисная коммуникация и эффективное кризисное управление

Навык коммуникации зависит от способности человека обмениваться идеями и мыслями с другими для достижения желаемой реакции. Коммуникация

считается самым базовым навыком человека. С этой точки зрения, коммуникация является продуктом выживания человека [6] Это также явление, которое легко подвержено влиянию всех видов изменений, происходящих в способе общения. Другими словами, коммуникация является специфическим человеческим качеством. Коммуникация является ключевым компонентом успеха организации в решении кризисных ситуаций или событий. В организации коммуникация - это связующее звено, которое объединяет все действия и операции, внутренние и внешние [7]. Поэтому коммуникация критически важна для эффективной деятельности любого предприятия. Коммуникация играет жизненно важную роль в организации, и при возникновении кризиса необходимо тщательно обращаться к искусству коммуникации, чтобы избежать введения в заблуждение или неправильной передачи информации, особенно со стороны СМИ и общественности. Моден утверждает, что коммуникация в условиях кризиса более сложна, чем в повседневном общении. Поэтому эффективная коммуникация требует координации, сотрудничества и значительного объема внутренней коммуникации. Когда кризис все же происходит в организации, постоянная и последовательная коммуникация становится главным приоритетом организации [8].

Заключение

В заключение, независимо от того, где вы живете или какую работу вы выполняете, множество различных типов кризисов имеют потенциал значительно нарушить вашу жизнь. Ни одно сообщество и ни одна организация не защищены от кризисов. Понимание внутренних и внешних рисков, которые могут повлиять на организацию, и обеспечение управления этими рисками может стать определяющим фактором между успехом и неудачей организации. Из проведенного обзора литературы ясно, что кризисное управление, прежде всего, позволяет восстановление, стабильность и рост после кризисных ситуаций, снижает колебания прибыли, повышает доверие заинтересованных сторон, защищает активы организации, помогает ей соответствовать требованиям страхования, законодательства и регулирования, а также избегать

серьезного вреда заинтересованным сторонам, потерь для организации или даже ее полного прекращения существования. В неопределенной среде это также может дать вам преимущество перед конкурентами, если бизнес не нарушается. Однако кризисное управление требует креативного мышления, определяющего подход не только как деловую практику, но и как образ жизни и более общую настроенность, которая называется кризисной культурой. Кроме того, по своей природе кризисное управление является междисциплинарным и имеет психологические, социально-политические и общественно-коммуникационные аспекты, которые все должны быть учтены. Это означает, что структурированное рассмотрение кризиса должно быть встроено в существующие действия и стать неотъемлемой частью ключевых процессов принятия решений.

Список литературы:

1. Фаэй Л., Рэнделл Р. Управление стратегией на уровне рынка. В кн.: Курс МВА постратегическому менеджменту. М.: Альпина Паблишер, 2002. 596 с.
2. Воронина Т.П., Молчанова О.П. Особенности управления инновационной организацией // Вестник Московского университета. Сер. 21. Управление (государство и общество). 2004. № 2. С. 66–82.
3. Ада Н., Алвер, А. Фатма. Влияние организационной коммуникации на организационную приверженность: исследование, проведенное среди работников Манисской организованной промышленной зоны и производственного сектора. 2008.
4. Актуф О. Менеджмент и теории организаций в 1990-х годах: на пути к критическому радикальному гуманизму? // Академия менеджмента. 1992
5. Алтинёз М. Общий подход к коммуникации в организациях в традиционных и виртуальных офисах // Доклады Мировой академии наук, инженерии и технологии. 2008. Том 31.
6. Балтас З., Балтас А. Язык тела. Стамбул: Изд-во Ремзи, 2021. 352 с.

7. Калла Х.К. Интегрированная внутренняя коммуникация: мультидисциплинарная перспектива // Корпоративные коммуникации: международный журнал. 2005. № 10(4). С. 302-314.

8. Бенуа В.Л. Речь о восстановлении имиджа и кризисной коммуникации // Обзор отношений с общественностью. 2010. № 23(2). С. 177-180.