

**Коммуникации в организации
на примере ОАО
«Полоцкий»**

Цель работы:

- показать природу и сложность коммуникаций, рассмотреть их значение в организации; раскрыть содержание коммуникационного процесса; рассмотреть различные виды коммуникаций и определить методы повышения их эффективности; рассмотреть проблему межличностных коммуникаций на примере предприятия ОАО «Полоцкий», предложить направления по совершенствованию коммуникационных процессов на предприятии ОАО «Полоцкий», и предложить методы решения проблемы.

Коммуникации в организации

- ▣ *Коммуникации* – это сложный процесс, состоящий из взаимозависимых шагов обмена информацией между людьми.
- ▣ *Коммуникационный процесс* – это обмен информацией между двумя и более людьми.

Классификация коммуникаций:



1. По направленности:

- ✓ вертикальные
- ✓ горизонтальные

2. По виду отправителя:

- ✓ формальные
- ✓ неформальные

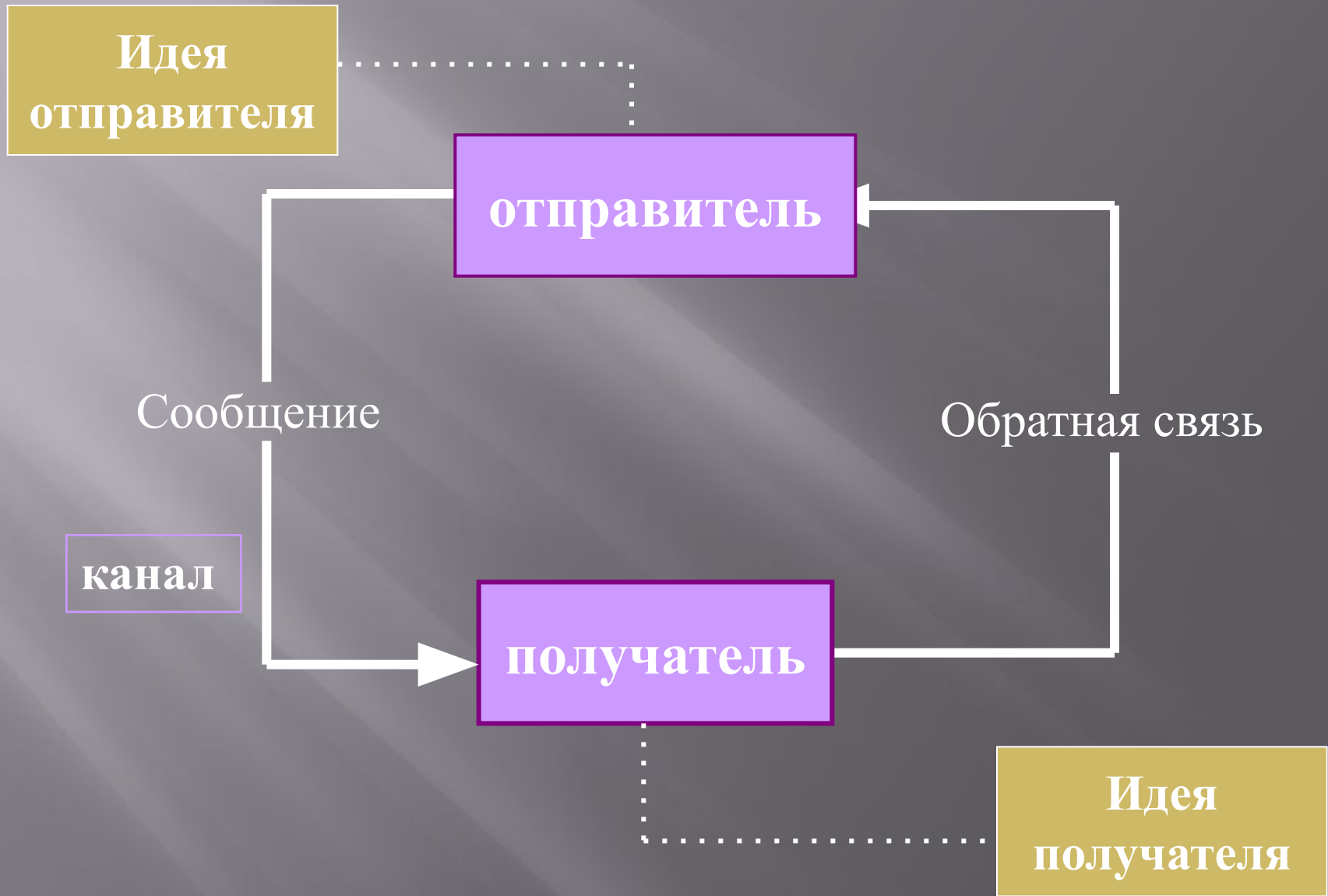
3. По средствам передачи информации:

- ✓ вербальные
- ✓ невербальные

4. По виду получателя

- ✓ внешние
- ✓ внутрифирменные

Модель коммуникационного процесса



Основные этапы коммуникации

1. Зарождение идеи
2. Кодирование сообщения и выбор канала;
3. Передача сообщения;
4. Принятие получателем;
5. Декодирование сообщения;
6. Использование;
7. Обратная связь.

Сравнительные характеристики каналов передачи информации

Тип канала передачи информации	Преимущества канала	Недостатки канала
Письменное сообщение	Документированность, возможность многократного обращения к сообщению для его декодирования	У отправителя нет возможности оперативно контролировать правильность приема сообщения
Устное сообщение	У отправителя есть возможность оперативно контролировать правильность приема сообщения	Не сохраняется (без дополнительных мер); должно быть декодировано оперативно

Организационная структура управления предприятия ОАО «Полоцкий»



Коммуникационные процессы

Характеристика коммуникационного процесса	Процесс 1	Процесс 2	Процесс 3
Отправитель	Менеджер по работе с клиентами	Секретарь ОАО «Полоцкий»	Бухгалтер
Кодирование	оформление товарно-транспортной накладной	отправила письмо по факсу	отнес в банк платежную ведомость
Получатель	кладовщик	секретарь ОАО «Магнат»	работник банка
Раскодирование	отпуск продукции согласно накладной	прочитала письмо	получил платежное поручение
Обратная связь	сверка документов	отправила ответ на письмо секретарю ОАО «Полоцкий»	отдал копию платежного поручения с пометкой об оплате

Проблема межличностных коммуникаций на предприятии

Эффективная обратная связь	Неэффективная обратная связь
Имеет целью помочь работнику	Имеет целью унижить работника
Конкретная	Имеет общий характер
Описательная	Имеет оценочный характер
Полезная	Неадекватная
Своевременная	Несвоевременная
Принимает во внимание готовность к восприятию обратной связи	Заставляет работника оправдываться
Ясная	Невразумительная
Достоверная	Неточная

Направления по совершенствованию коммуникационных процессов.

К основным способам совершенствования информационного обмена на предприятии ОАО «Полоцкий» относятся: регулирование информационных потоков, управленческие действия, внедрение систем обратной связи, использование современных информационных технологий и мировых информационных ресурсов.