

**ГБОУ СПО «Волгоградский экономико-
технический колледж»**

Роль коммуникаций в системе управления

**Студента Баранова Е.А.
Шифр Б-741
Группа 202-М
Руководитель Волобуева Н.Н.**

Волгоград, 2012

Цели

- Выявить значение коммуникаций в организации управления и ее эффективность.

Задачи

- рассмотреть:
- 1.Сложности возникающие в коммуникационном процессе,
- 2.Современные средства коммуникации используются в процессе управления, и
- 3.Разработать рекомендации по совершенствованию коммуникационного процесса.

Понятие коммуникации

Коммуникация — это общение, в процессе которого происходит обмен информацией, мыслями и эмоциями между двумя или более людьми с помощью слов, букв, символов или сообщений для оказания

СУБЪЕКТ передает
некую
информацию
(знания, идеи,
деловые
сообщения,
фактические
сведения,
указания и т.
д.)

ОБЪЕКТ выступает в
качестве
пассивного
получателя
(приемника)
информации,
который должен
всего-навсего ее
принять, понять
(правильно
декодировать),
хорошо усвоить и в
соответствии с
этим поступать.

Виды коммуникаций

Межличностная

Организационная

Общественная

Интерактивная

Коммуникационный процесс

Коммуникационный процесс — это обмен информацией (в любой форме) между элементами организационной системы по каналам связи. Чтобы этот процесс был эффективен - информация должна быть понятна и отправителю и получателю.

Этапы коммуникационного процесса

контакт



ориентация



решение, оценка



результат

Элемент

Ы

Содержатель - это источник информации

Учитель воспринимает данную информацию и придает ей смысл

Обратная связь

Сложности в организации коммуникаций

Под коммуникативным барьером обычно понимается все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее.

Коммуникационные барьеры

- ⦿ дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение;
- ⦿ инерция включенности, т.е. озабоченность слушателя иными проблемами;
- ⦿ антипатия к чужим мыслям;
- ⦿ стереотипизированность сознания, амбициозность;
- ⦿ языковой барьер — существенное различие словарного запаса, лексикона коммуникатора и коммуниканта;
- ⦿ профессиональное неприятие — некомпетентное вторжение коммуникатора в профессиональную сферу коммуниканта;
- ⦿ неприятие имиджа коммуникатора.

Современные средства КОММУНИКАЦИИ

Документы (служебные записки);

Электронные средства связи (e-mail, ICQ) - является моментальным средством оповещения сотрудников в пределах организации;

Невербальные проявления физиологической системы человека - освоив данный навык, можно определить готов ли подчиненный выполнять Ваши требования

Видео, телекоммуникации (Skype) - позволяет проводить семинары на далеком расстоянии, не встречаясь лично с собеседником.

Знаковые системы (сигналы)

Рекомендации по совершенствованию

коммуникационного процесса

- ◎ **взаимное согласование**
- ◎ **прямой контроль**
- ◎ **стандартизация рабочих процессов**
- ◎ **стандартизация выпуска**
- ◎ **стандартизация навыков и знаний (квалификации)**

**Спасибо за
Внимание!**