

**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

---

Исследователь - 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!**