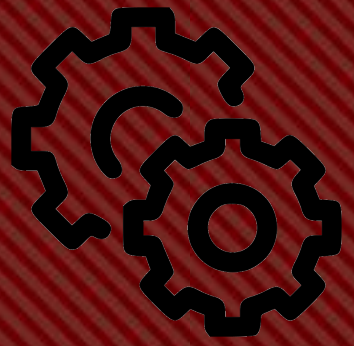


Пути улучшения коммуникаций в организациях

Выполнил студент группы 8921

Фомичёв Дмитрий

Коммуникация – контакт, предполагающий обмен информацией между субъектами, одна из трех подсистем делового общения.

Виды коммуникаций

1. между организацией и ее средой
2. между уровнями управления и подразделениями.

- средства массовой информации, потребители
- надзор за качеством продукции, органы государственного регулирования
- политические группы, комитеты
- поставщики и т.п

Виды коммуникаций

- коммуникации между различными подразделениями
- коммуникации «руководительподчиненный»
- коммуникации между руководителем и рабочей группой
- неформальные коммуникации

Формальные и неформальные коммуникации.

- вертикальные – информация перемещается с одного уровня иерархии на другой;
- горизонтальные – между различными подразделениями (отделами, бюро, службами)

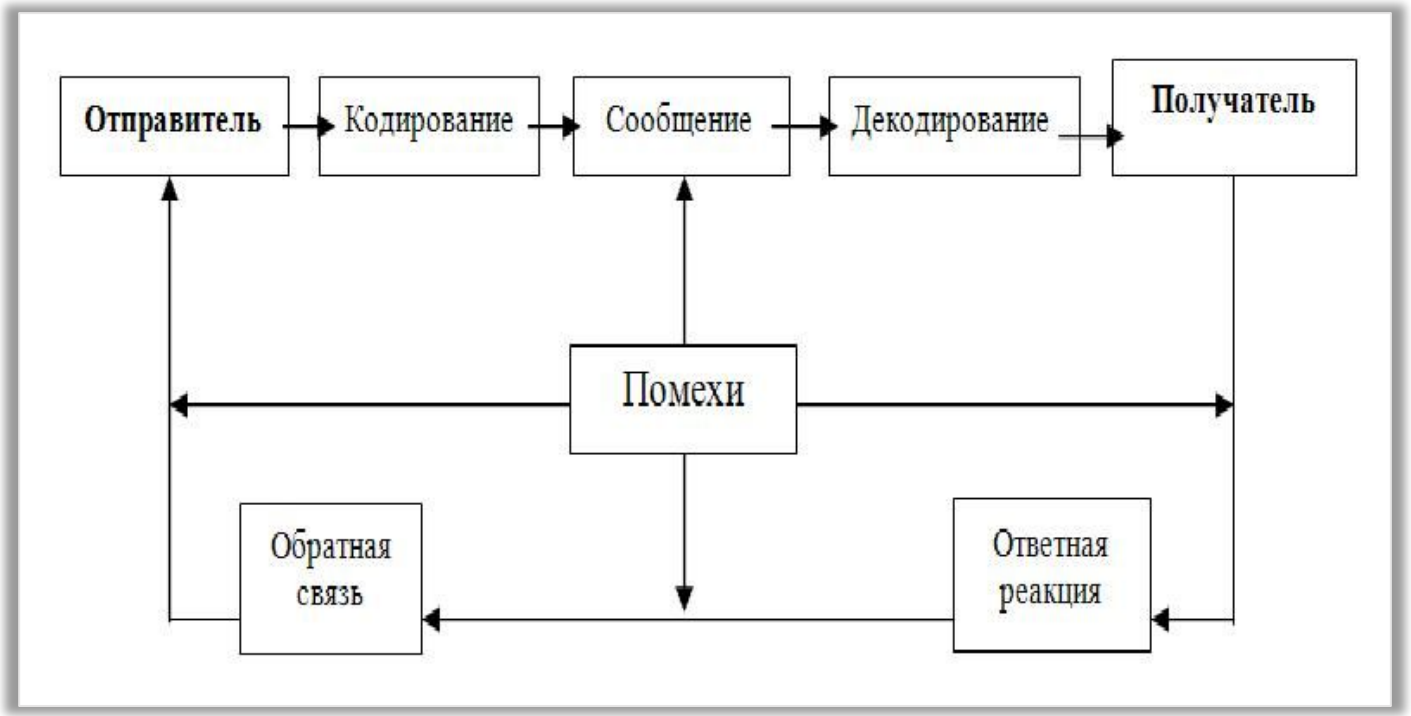
- Восходящие
- нисходящие

Вербальные и невербальные формы коммуникаций

- Вербальные коммуникации – передача информация посредством слов.
- Невербальная коммуникация – бессловесная передача информации, использующая любые символы: обмен взглядом, выражение лица, жестикуляция и т.д.

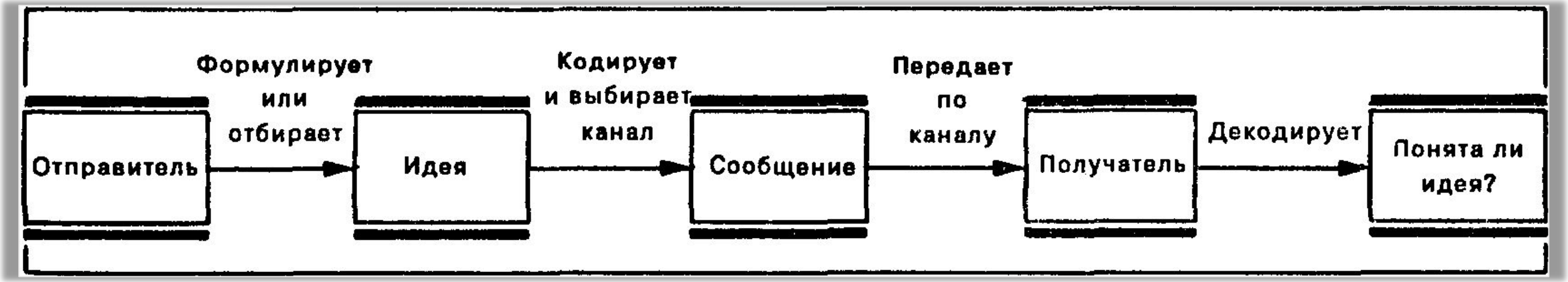
Процесс коммуникации

- Отправитель
- Сообщение
- Канал
- Получатель (адресат)



Процесс обмена информацией

- зарождение идеи;
- кодирование и выбор канала
- передача сообщений;
- декодирование



Факторы, уменьшающие возможности успешной коммуникации

- язык (в вербальном или невербальном оформлении);
- различия в восприятии, из-за которых может изменяться смысл в процессах кодирования и декодирования;
- различия в организационном статусе между руководителем и подчиненным

Пути улучшения

1. Управленческое регулирование:

- четкое определение и формулирование задач;
- формирование четкого представления о потребностях в информации начальника и подчиненных;
- планирование, реализация, контроль в направлении улучшения информационного обмена;
- обсуждения планов, задач, путей их решения.

Пути улучшения

2. Совершенствование системы обратной связи

- перемещение людей из одного подразделения организация в другое с целью обсуждения;
- опрос работников

Пути улучшения

3. Совершенствование системы сбора информации с целью снижения тенденции фильтрации идей или их игнорирования на пути снизу вверх

- Создание каналов информационных сообщений
- Внедрение современных информационных технологий