

КОММУНИКАЦИЯ КАК ФУНКЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Цель занятия: рассмотреть значение коммуникаций в управлении, сформировать системное представление о связывающих процессах и моделях коммуникаций.

УЧЕБНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Понятийный аппарат в сфере связующих процессов;
2. Базовые элементы и этапы коммуникативного процесса;
3. Коммуникационная структура управления в таможенных органах;
4. Пути совершенствования связующих процессов в таможенных органах.

ЛИТЕРАТУРА

1. Управление таможенным делом: учебное пособие. – СПб. : Троицкий мост, 2011.
2. Макрусов В.В. «Системный анализ»: учебник – М.: РИО РТА, 2010.
3. Мескон М.Х., и др. Основы менеджмента. – М.: Дело, 2005.

ПОНЯТИЙНЫЙ АППАРАТ В СФЕРЕ СВЯЗУЮЩИХ ПРОЦЕССОВ

Информация – 1) сведения об окружающем мире и протекающих в нём процессах, воспринимаемые человеком или специальным устройством; 2) совокупность сведений, сообщений и данных, необходимых для анализа конкретной ситуации.

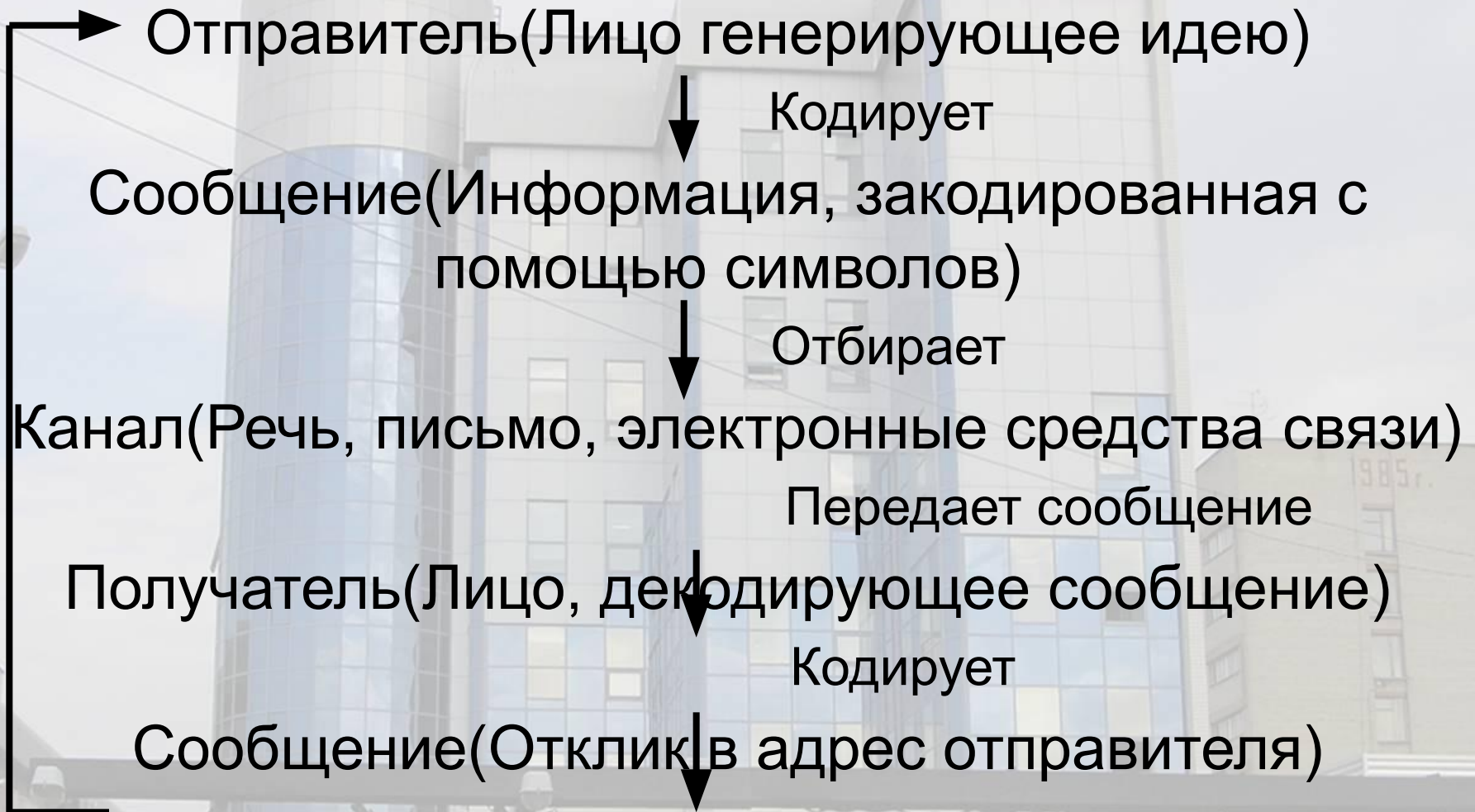
Коммуникация – 1) передача и обмен информацией в организации с целью воздействия на него; 2) обмен информацией на основе которого руководитель получает информацию, необходимую для принятия эффективных решений и доводит принятые решения до работников организации.

Коммуникационный процесс – это обмен информацией между должностными лицами при взаимодействии совокупности элементов.

Цель процесса коммуникации – обеспечение понимания информации, являющейся предметом сообщений.

Все виды управленческой деятельности основаны на обмене информацией, поэтому коммуникацией называют связующим процессом.

Базовые элементы и этапы коммуникационного процесса



Коммуникационная структура и типы связей в коммуникационных сетях.

Коммуникационная структура управления организацией

Вертикальные связи:

начальник
подчиненный ↓

Горизонтальные связи:

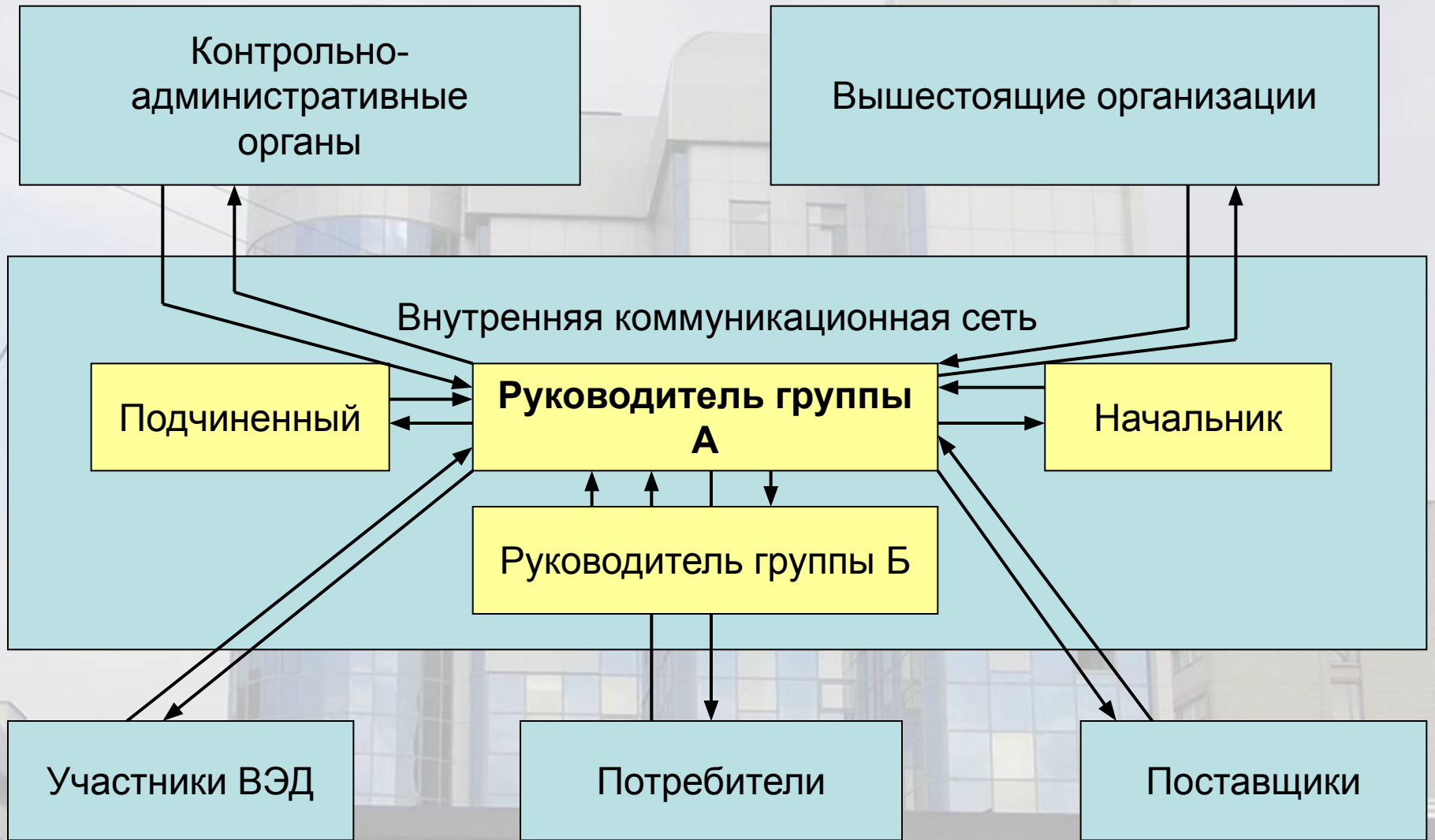
Заместитель	→	Заместитель
Начальник отдела	→	Начальник отдела
Подчиненный	→	Подчиненный

Диагональные связи: связи с другими начальниками и с другими подчиненными

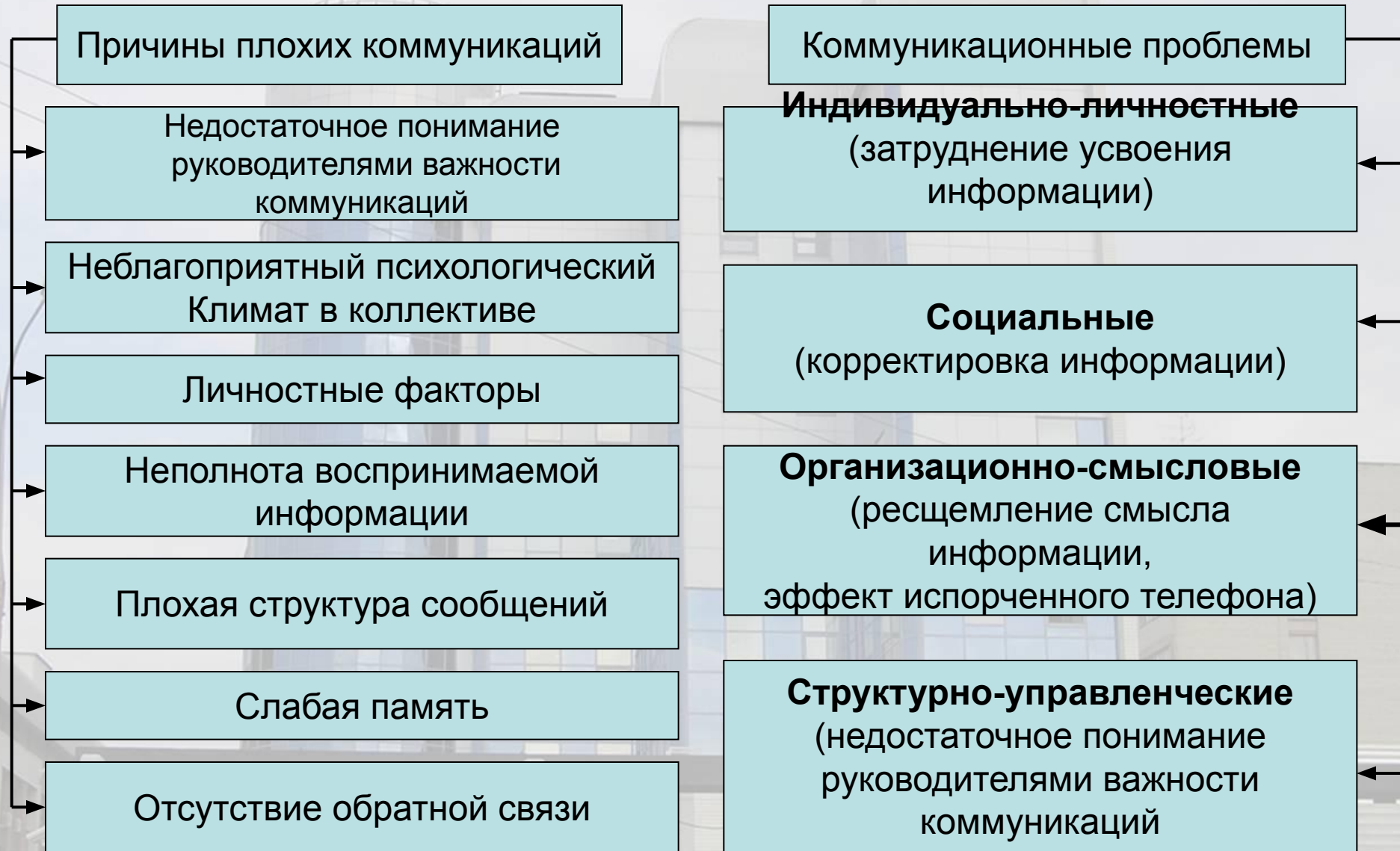


Неформальные: распространение слухов, разговоры в нерабочее время

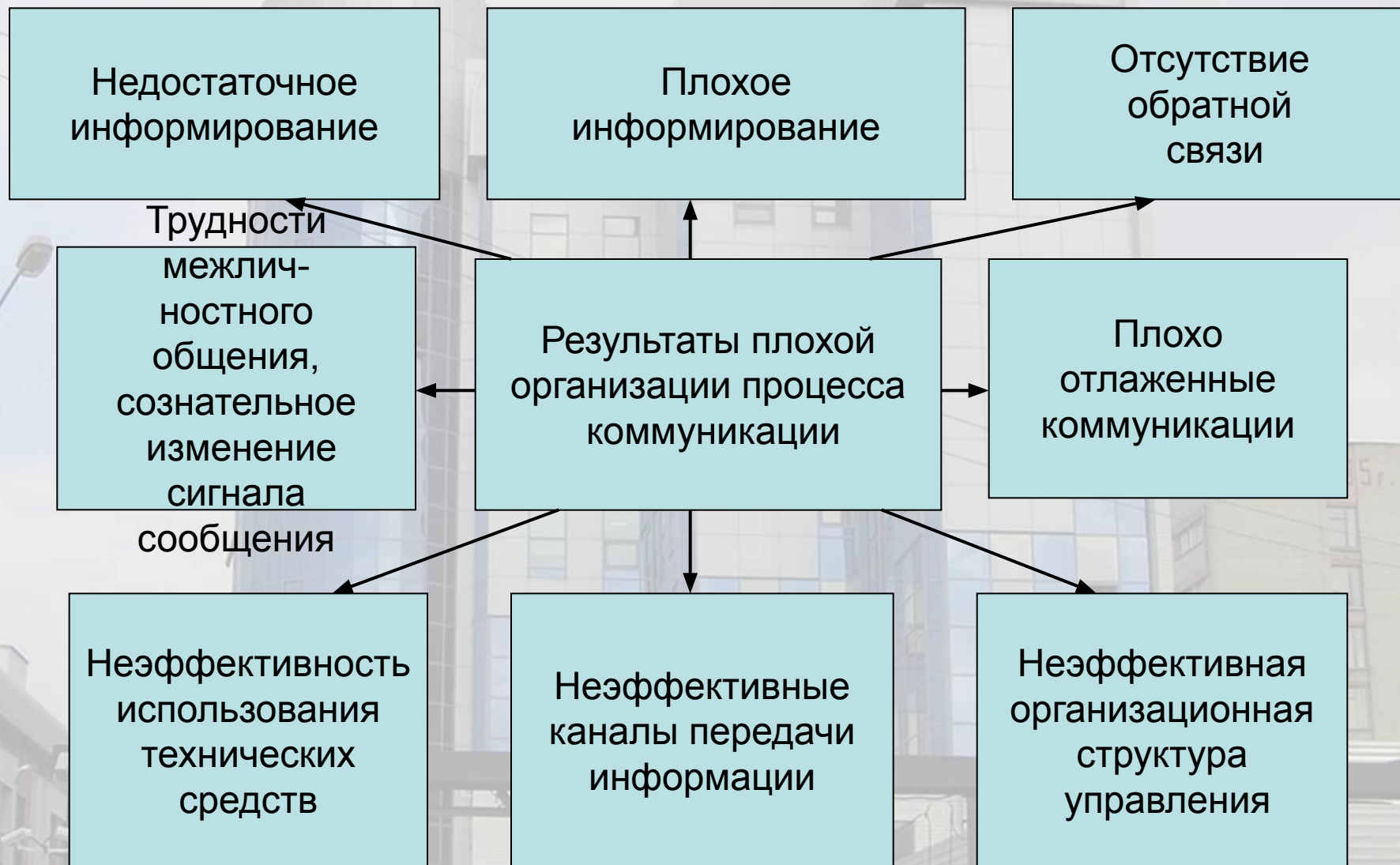
Внутренняя и внешняя коммуникационные сети



Проблемы процесса коммуникаций



Последствие неэффективной коммуникации



Пути улучшения связующих процессов на предприятии

Для повышения эффективности коммуникаций необходимо:

Снизить статусные различия

Проводить систематические совещания не только по возникшим проблемам, но и для обмена мнениями, выработки единой политики

Развивать неформальное общение путем применения «политики Открытых дверей» и внешнего обмена информацией

Совершенствование коммуникационной структуры и сети управления

Сделать стратегическую, кадровую и финансовую информацию понятной для работников

Специально разрабатывать системы обратной связи

Анкетировать и опрашивать сотрудников, изучать общественное мнение

Выводы:

1. Осуществление коммуникаций – это связующий процесс, необходимый для любого важного управленческого действия.
2. Коммуникация – это обмен информацией между людьми.
3. Между организацией и ее окружением, между выше и ниже расположенными уровнями, между подразделениями организации необходим обмен информацией. Существуют также слухи – как неформальная информационная система.
4. Основными элементами коммуникационного процесса являются отправитель, сообщение, канал и получатель.
5. Этапы процесса – разработка идеи, кодирование и выбор канала, передача и расшифровка.
6. Обратная связь, т.е. реакция получателя, показывающая, понята или не понята переданная информация, помогает преодолеть шум.
7. Шум в информационной системе – это то, что искажает смысл вследствие языковых различий, различий в восприятии, а также физических взаимодействий.
8. Плохая обратная связь и неумение слушать мешают эффективному обмену информацией.

9. Распространенными препятствиями на путях обмена информацией в организациях служат фильтрация плохих новостей подчиненными, перегрузка информационной сети и неудовлетворительная структура организации.
10. Обмен информации в организации можно улучшить, создав системы обратной связи, регулируя информационные потоки, развертывая системы сбора предложений, печатая материалы информативного характера для использования внутри организации и применяя достижения современной информационной технологии.

