

МЕНЕДЖМЕНТ

«Коммуникации в менеджменте»

Батурин Владимир Юрьевич, к.э.н.,
преподаватель

Коммуникации в менеджменте

Коммуникации – это обмен информацией между двумя или более людьми

Эффективной коммуникации необходимо:

1) Между организацией и внешней средой;

2) Между уровнями управления;

3) Между подразделениями;

4) Между руководителями и подчиненными;

5) Неформальные коммуникации (слухи)

классификация коммуникационного процесса



Структура коммуникационного процесса

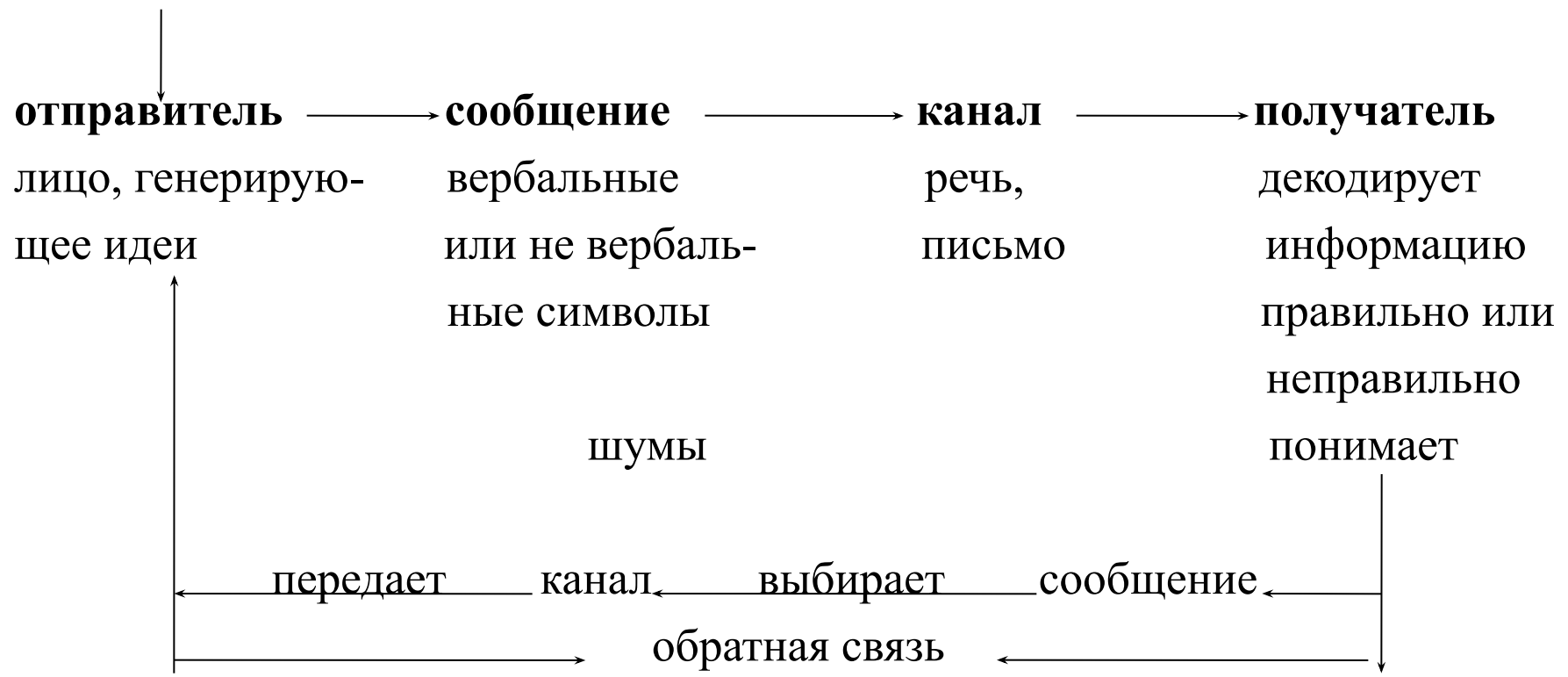
Основная цель коммуникационного процесса – обеспечение понимания информацией, являющейся предметом обмена

В процессе обмена информацией выделяют 4 базовых элемента:

- 1) Отправитель – это лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающую её;
- 2) Сообщение – это собственная информация, закодированная с помощью символов;
- 3) Канал – средство передачи информации;
- 4) Получатель – это лицо, которому предназначено информация и которое интерпретирует её

информация

накопленный опыт



Шумы – это всё, что искажает смысл

Обратная связь – это процесс проверки отправителем правильности декодирования и понимание получателем сообщения

Преграды на пути межличностных коммуникациях

- 1) Преграды обусловленные восприятием;
- 2) Семантические барьеры;
- 3) Невербальные преграды;
- 4) Плохая обратная связь;
- 5) Неумение слушать

Совершенствование межличностных коммуникаций

- 1) Необходимо прояснять свои идеи перед началом их передачи;
- 2) Необходимо исключать из сообщения двусмысленные слова и сообщения;
- 3) Следует следить за языком собственных поз, жестов и интонаций;
- 4) Необходимо добиваться установление обратной связи

Способы коммуникаций

- 1) Переписка (письма, служебные записки, отчёты);
- 2) Электронные средства связи (электронная почта, факс);
- 3) Совещания, встречи;
- 4) Телефонные разговоры;
- 5) Личные встречи



Преграды в организации коммуникаций

- 1) Искажение сообщений – сознательное и бессознательное;
- 2) Информационные перегрузки;
- 3) Неудовлетворительная организационная структура

