

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего  
профессионального образования Российский  
Государственный Университет Туризма и Сервиса

Тема:

Организационные коммуникации


Прокопенко Диана  
Бирюкова Виктория  
ССДба-15-16

2016


**Организационная коммуникация**- это процесс передачи информации большому количеству персонала внутри и вне организации.




**Коммуникации важны для руководителей любого ранга по следующим причинам:**



Руководители тратят до 90% рабочего времени на разнообразные коммуникации;



Качественные коммуникации поддерживают авторитет руководителя;



Качественные коммуникации содействуют обеспечению организационной эффективности.

**Коммуникационные роли** - это функции, которые выполняют члены организации в процессе передачи информации.

Выделяют:

- **сторож** (контролирует входные потоки сообщений, это может быть секретарша, не пускающая к руководителю, она часто отсеивает информацию, передавая лишь ее часть);
  - **связной** (связывает группы, не принадлежа ни одной из них, без них организация разваливается на группы, разрушается ее единство);
  - **лидер мнения** (неформальные лидеры, оказывают неформальное влияние на поведение остальных);
  - **космополит** (открывает «окна в мир», так как чаще остальных взаимодействует с внешней средой).
- Отношения между людьми в организации составляют суть информационного обмена, т.е. коммуникации.



Известны многочисленные руководства и правила, направленные на обеспечение эффективного восприятия управленческой информации в процессе коммуникаций. Основной упор в них делается на то, как снять помехи и барьеры. Ниже приведён ряд простейших рекомендаций по повышению эффективности восприятия управленческой информации:

1. Прекратите разговаривать при выступлении другого.
2. Предоставьте говорящему свободу.
3. Дайте понять говорящему, что вы хотите его выслушать.
4. Устраните раздражающие факторы.
5. Постарайтесь встать на точку зрения собеседника.
6. Будьте терпеливы.
7. Спокойно воспринимайте возражения и критику.
8. Умерьте свой темперамент.
9. Задавайте вопросы по существу.

