

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ДО ВУЗОВСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ



«ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ
КОММУНИКАЦИИ»

Выполнила: Новичкова
Александра

Группа: 311-1/2
Банковское дело
Руководитель : к.э.н,
доцент
Чиркова Тамара
Валерьевна

2015 год
Санкт-Петербург

СОДЕРЖАНИЕ

- Введение
- 1. Что такое коммуникации
- 2. Функции
- 3. Цель
- 4. Основные элементы
- 5. Основные этапы
- 6. Повышение эффективности
- 7. Коммуникационные виды
- 8. Коммуникационная сеть
- 9. Заключение

ВВЕДЕНИЕ

Эффективные коммуникации являются необходимым условием достижения цели организации и успешного выполнения основных функций управления. Так, для разработки планов и прогнозов необходима информация о потенциальных потребителях продукции и услуг, конкурентах, поставщиках. Не менее важным является обмен информацией внутри организации..



КОММУНИКАЦИЯ

Коммуникация – это процесс обмена информацией в организации. Ее характеристиками являются субъекты (отправитель и получатель), способ и объекты коммуникации (передаваемая информация).



ФУНКЦИИ КОММУНИКАЦИИ

Основные функции

информативная
(осуществляет передачу
сведений);

интерактивная
(позволяет влиять
на настроение,
поведение
собеседника);

экспрессивная
(позволяет
возбудить
эмоции)

организационная
(обеспечивает
взаимодействие
между людьми)

перцептивная
(создает
возможность
восприятия
собеседника)

ЦЕЛЬ

Цель *процесса*
коммуникации –
обеспечить понимание
посланного сообщения.



ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ

Выделяют четыре основных элемента коммуникации:

- 1) отправитель;
- 2) сообщение;
- 3) канал;
- 4) получатель;

-Отправитель – это лицо, собирающее информацию и передающее ее.

-Сообщение – сама информация.

-Каналом коммуникации называют средство передачи сообщения.

-Получатель – это лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Основные элементы



ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ

Зарождение
идеи



Важно определить, какую мысль необходимо донести до получателя

Кодирование



Это перевод информации в слова, символы, интонацию

Каналы
коммуникации



технические средства связи , а также служебные записки, отчеты, справочные и рекламные материалы.

Передача
информации



это доведение информации до получателя

Декодирование



это перевод символов отправителя в мысли получателя.

Обратная связь



позволяет контролировать процесс передачи информации

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ

Основными *этапами* являются:



ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Повышению эффективности межличностных коммуникаций способствуют:

тщательный
анализ
передаваемой
информации

использован
ие точных
формулиров
ок целей,
критериев
оценки
действий

правильное
использова
ние жестов,
интонаций

внимание к
проблемам
других,
открытость

установлен
ие
эффективн
ой
обратной
связи

КОММУНИКАЦИОННЫЕ ВИДЫ



КОММУНИКАЦИОННЫЕ ВИДЫ

Внешние
коммуникации



это обмен информацией между организацией и внешней средой

Внутренние
коммуникации



возникают внутри организации между различными уровнями управления

Формальные
коммуникации



определяются организационной структурой предприятия

Неформальные
коммуникации



возникают стихийно и являются каналом распространения слухов

Межличностны
е



это общение между людьми

коммуникации
Организационн
ые
коммуникации



обмен информацией внутри организации между ее подразделениями

КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ

Коммуникационные сети – это определенное соединение участвующих в коммуникационных процессах индивидов (или элементов) с помощью информационных потоков.

При решении сравнительно простых, хорошо структурированных задач наилучших результатов быстрее всего можно достичь, используя централизованные системы передачи сообщений. В этом случае все коммуникации осуществляются через руководителя группы, который всегда находится на пересечении всех направлений общения.



КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ

Существует 5 видов сетей:

Колесо

представляет собой наиболее централизованный тип коммуникационных сетей с лидером и координатором в центре взаим-

Круг

поощряется обмен фактами, точками зрения и впечатлениями. Все это позволяет достичь хорошего микроклимата

Шпора

заключается в том, что между руководителем и подчиненными появляется информационный посредник, занимающий должность первого

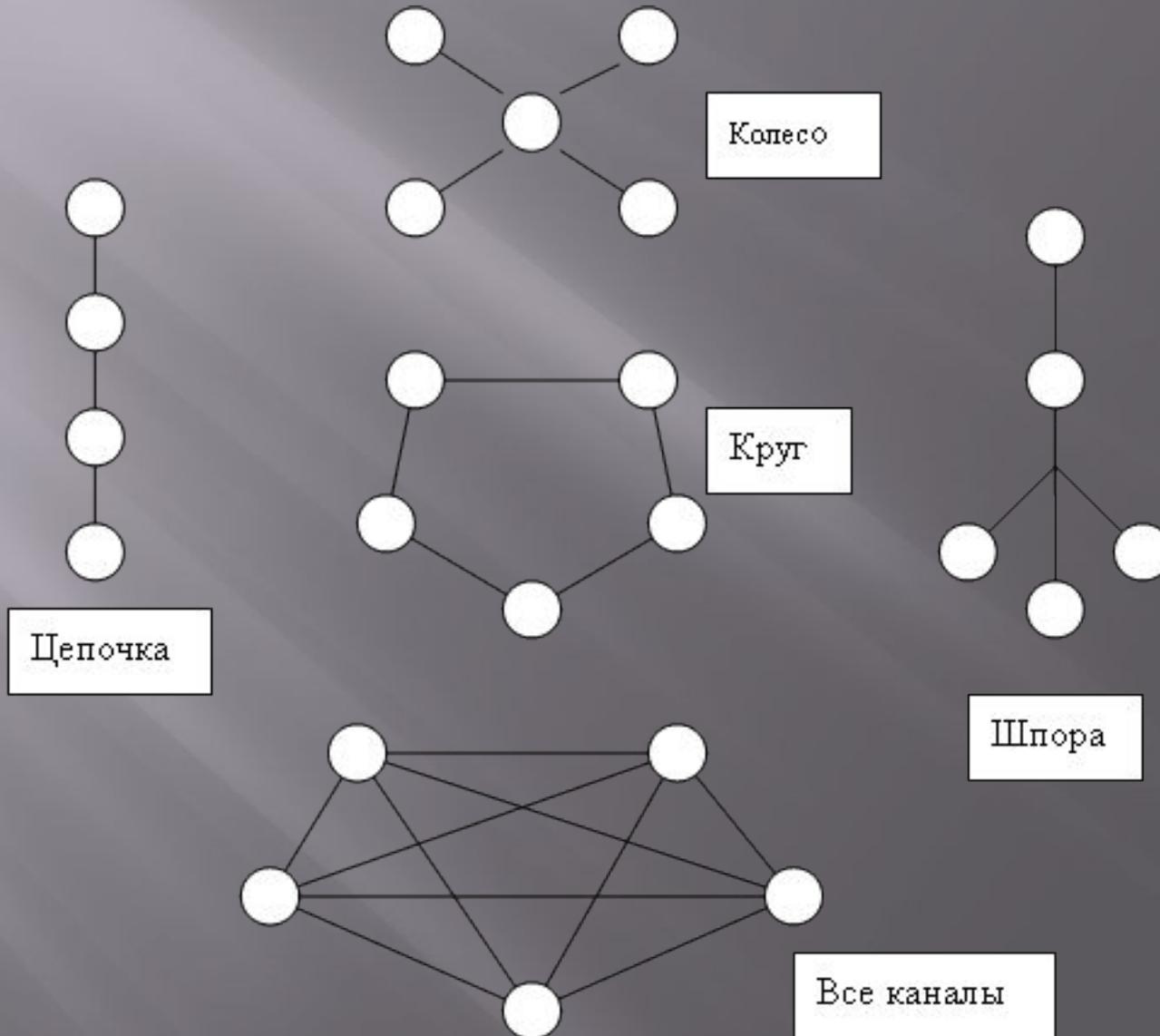
Цепочка

требует профессионализма и добросовестности сотрудников, опосредующих информационные потоки.

Все каналы

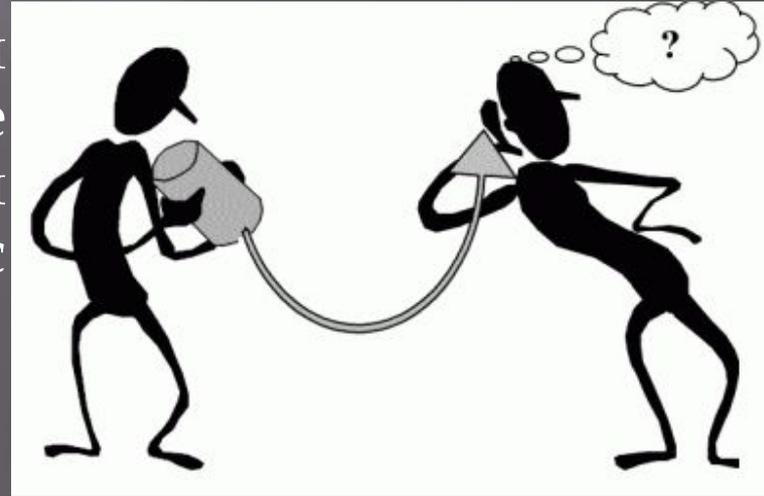
имеют равное число коммуникационных связей, право лидерства признается за несколькими людьми

КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Организационные коммуникации - это процесс передачи информации от одного лица к другому. Быстрое получение всех видов информации является одной из предпосылок ускорения развития производства. Известное изречение «кто владеет информацией, тот владеет миром» приобретает все более глубокий смысл. Организационные коммуникации сегодня превратились в важнейший ресурс развития любой организации.



СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник - М: «Высшая школа», 2010 г.
2. Перчникова И.Н. Менеджмент, Учебник, 4-е издание - М: Банк ЮНИТИ, 2011 г.
3. Дункан У. Джек. Основопологающие идеи в менеджменте. Пер. с англ. - М: Дело 2010 г.
4. Евланов Л.Г. Теория и практика принятия решений. - М: Экономика 2013 г.