



NATIONAL RESEARCH
UNIVERSITY

Менеджмен

Т

Чтец:

Студент 1 курса
НИУ «ВШЭ»

Чуксеев Максим Максимович

2016

Основные темы:

1. **КОММУНИКАЦИЯ**
2. **ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ**
3. **ВРЕМЯ**

1. КОММУНИКАЦИИ КАК СВЯЗУЮЩИЙ ПРОЦЕСС

- Под **коммуникацией** понимается процесс передачи информации от одного человека к другому с помощью приборов, жестов, речи или в письменной форме.
- **Коммуникация** заключается в передаче и понимании определенного смысла.

2. Виды коммуникаций

- *Формальные* – это предписанные коммуникации, которые должны иметь место в процессе управления.
- *Неформальные* - возникают спонтанно и, как правило, не обсуждаются.



3. ЭЛЕМЕНТЫ КОММУНИКАЦИИ

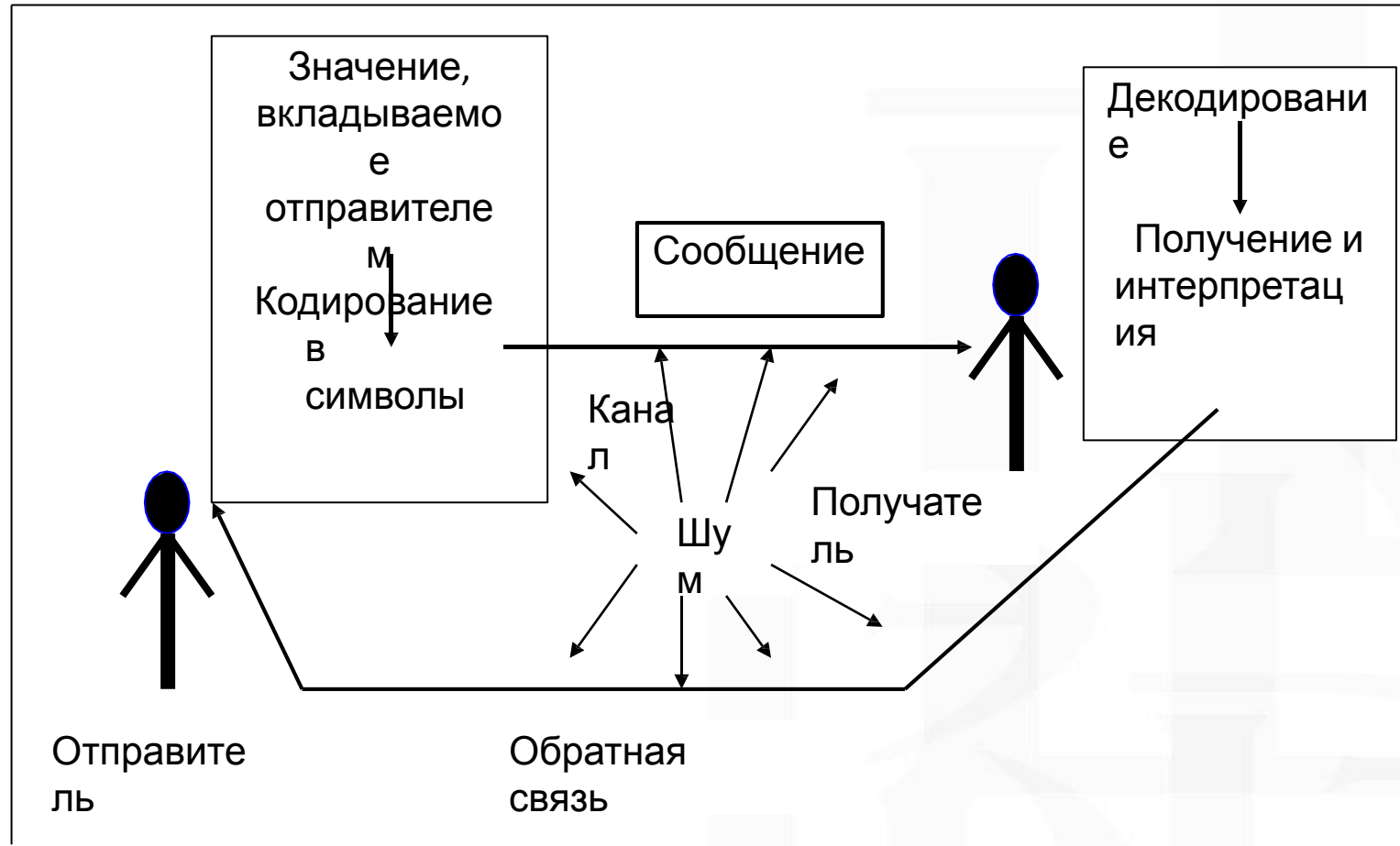
- Для осуществления процесса коммуникации необходимы две стороны – **отправитель и получатель** информации, или адресат.
- **Отправитель** начинает коммуникацию, стараясь передать информацию, используя при этом различные символы.
- **Получатель**, приняв сообщение, пытается восстановить СМЫСЛ

Основные элементы

коммуникации

- кодирование передаваемой информации;
- выбор канала ее передачи;
- передача сообщения;
- декодирование полученной информации получателем;
- подтверждение приема сообщения получателем, или обратная связь

• Элементы процесса коммуникации



Элементы процесса
коммуникации

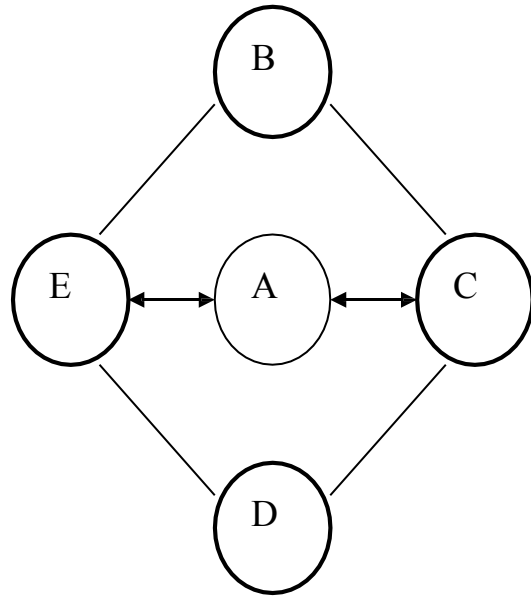
Канал – средство передачи сообщения от

отправителя к получателю.

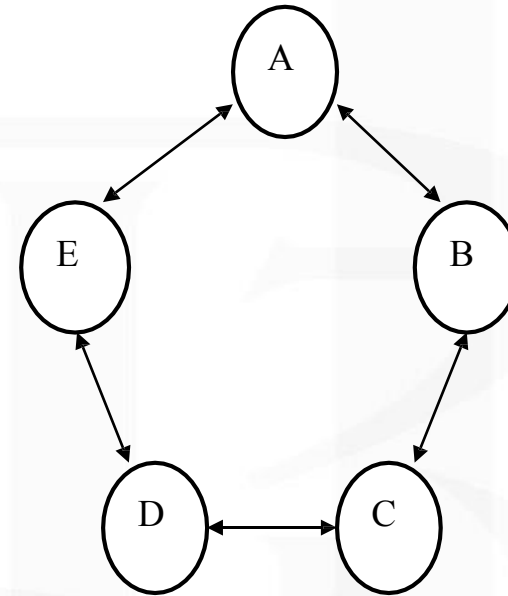
- **Вербальная коммуникация** – это устная передача сообщения во время телефонного разговора, личной беседы, во время встреч на собраниях или заседаниях.
 - Письменные или электронные коммуникации
- **Невербальные коммуникации** – это язык телодвижений.

5. КОММУНИКАЦИОННЫЕ СЕТИ

- В каждой организации формируются **коммуникационные каналы и сети.**
- Коммуникационная сеть устанавливает связь между индивидами, а также между высшим руководством и каждой производственной единицей в организации. Коммуникационные сети могут иметь разную конфигурацию.



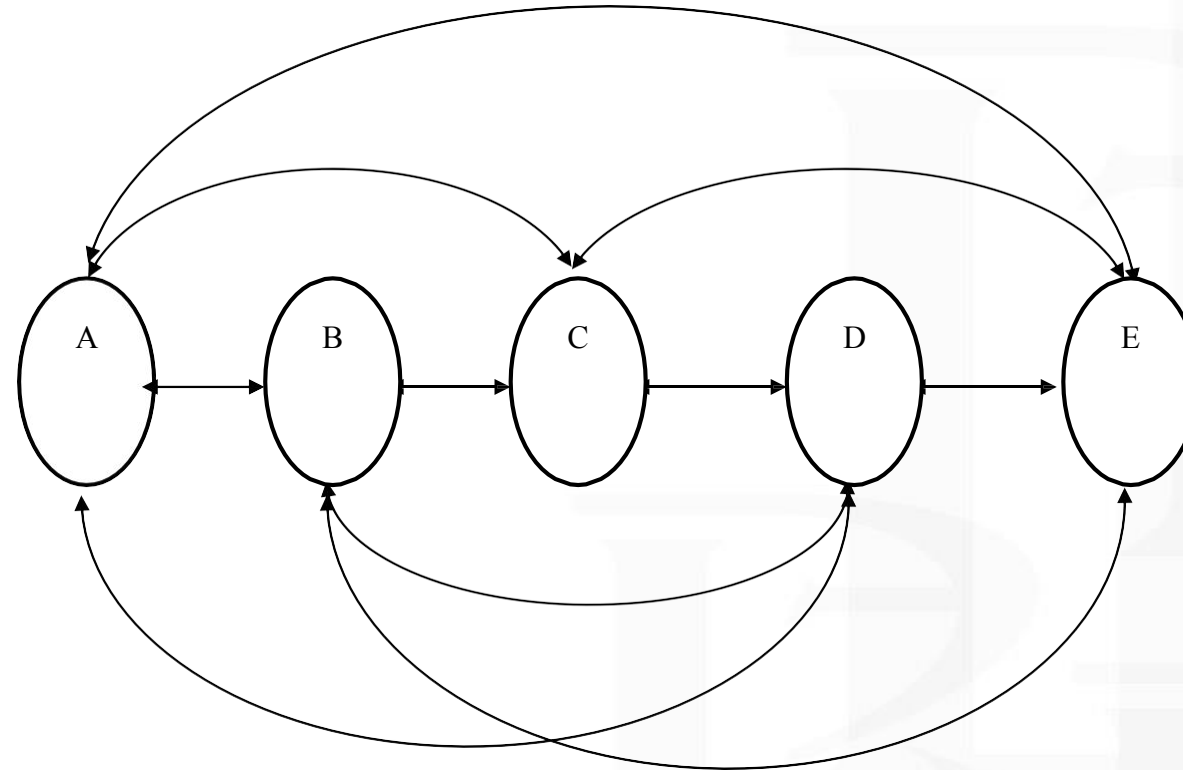
Колесо («А» является самой лучшей позицией для координации группы)



Круг (никто не занимает доминирующую позицию)

Каждый с каждым

(нет участника, занимающего доминирующую позицию)



Модель 7 C's построения эффективной

- **Completeness** - полнота
- **Conciseness** - краткость
- **Consideration** - внимание
- **Clarity** - ясность
- **Concreteness** - конкретность
- **Courtesy** - вежливость
- **Correctness** - правильность

Процесс принятия

Решение является реакцией на возникающую **проблему или задачу**, которые менеджер не имеет права игнорировать.

Достижение выдающихся результатов или неудачи компании – это результат решений, принятых менеджерами.

Цели принятия организационных

- зависят от роли руководителя, который за них отвечает.

Например:

- первый руководитель принимает управленческие решения по достижению стратегических целей организации.
- Финансовый директор принимает решения по обеспечению требуемого уровня прибыли и рентабельности в компании,
- начальник отдела продаж – решения, направленные на рост объемов продаж и т.п.

Классификация по способу принятия решений

- запрограммированные,
- незапрограммированны
е,
- научно обоснованные,
- интуитивные,
- основанные на
суждениях.

Запрограммированное решение

- выбор, сделанный осознанно только один раз, после чего решение становится правилом, определяющим действия организации в будущем.

Незапрограммированное решение

- выбор, который необходимо сделать в нестандартной ситуации при отсутствии алгоритма и прошлого опыта.

Научно обоснованное решение

- выбор, осуществляемый на основе расчетов и не зависящий от прошлого опыта..

Интуитивное решение

- необоснованный выбор, осуществляемый на основе ощущения, что решение правильное.

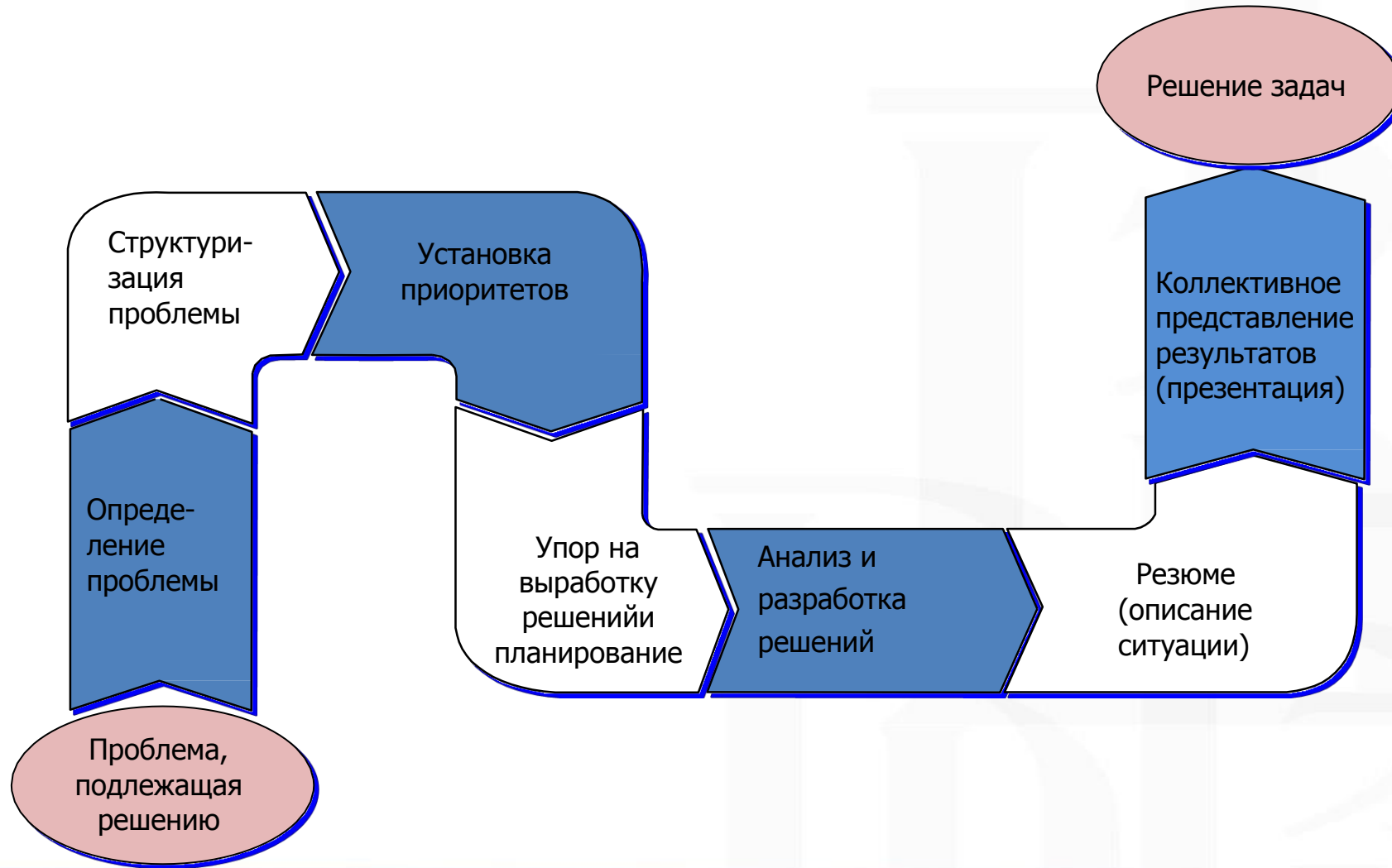
Решение, основанное на суждениях

- выбор, осуществляемый на основе знаний и своего или чужого опыта.

Классификация по отношению к людям

- **Компромиссное решение** – выбор, балансирующий между положительными и отрицательными последствиями для затрагивающих его людей, структурных подразделений или компании в целом.
- **Бескомпромиссное решение** принимается без учета мнений недовольных им людей. Например, принимается решение одинаково наказывать всех сотрудников за опоздание на работу без выяснения причин.

В основе PSDM (problem solving decision making) лежит процесс решения задач и принятие решений



Первый шаг

- Понять в чем проблема
- Установить: в этом ли главная проблема

- **Выдвижение гипотезы**



Пример

- У нас проблема с эффективностью рекламы – наши продажи низки по сравнению с расходами

- **Вызов**



- Каковы основания это утверждать: уровень продаж/затраты на рекламу
- Каковы возможные причины?
 - Качество товара
 - Низкая эффективность каналов продаж
 - Эффективность рекламы
 - ...

- **Подтверждение**



- Наша проблема в том, что мы не продаем через 2 главных канала продаж, где наши конкуренты осуществляют 1/4 всех продаж!

Следует избегать четырех ситуаций

- Не стоит решать неактуальные вопросы.
- Не стоит принимать решения слишком рано.
- Не следует принимать решение в отношении того, на что вы не можете повлиять.
- Не стоит принимать решение, которое должен принять кто-то другой.

Тайм - менеджмент

- Тайм – менеджмент (далее ТМ) или искусство/умение управления временем.



Концепция ТМ

- 1) Причина и повод управления временем (Почему)
- 2) Цель управления временем (Зачем)
- 3) Принципы и ценности управления временем (Как)

Регистрация времени
Или
Потратить минуту, чтобы выиграть час!



NATIONAL RESEARCH
UNIVERSITY



ФАКУЛЬТЕТ
СОЦИАЛЬНЫХ
НАУК

КОНТАКТЫ • МЫ ДРУЖИМ С АБИТУРИЕНТАМИ!



В

«ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ»

http://vk.com/hse_soc_gmy



В

«ПОЛИТОЛОГИЯ»

<https://vk.com/abiturfpphse>



В

«ПСИХОЛОГИЯ»

<https://vk.com/psyhseabitur>



В

«СОЦИОЛОГИЯ»

http://vk.com/hse_soc_gmy



SOCSCIENCE@HSE
.ru



www.SOCIAL.HSE.ru



8 (495) 772-95-90*22428
8 (495) 772-95-90*22834



103070 Москва
Кривоколенный пер.,3



**СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ!**