

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Теоретические основы коммуникационных каналов в деятельности организации.....	6
1.1 Коммуникационные каналы: сущность, понятие, виды.....	6
1.2 Формы использование коммуникационных каналов.....	10
2 Эффективность работы организации.....	14
3 Важность применения коммуникационных каналов в деятельности организации.....	17
Заключение.....	20
Список литературы.....	22
Приложение А.....	23
Приложение Б.....	24
Приложение В.....	25
Приложение Г.....	26
Приложение Д.....	27

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Общество всегда располагало теми или иными средствами распространения информации, потребовались века, прежде чем широкое и целенаправленное распространение информации превратилось в одно из главных способов управления обществом. С тех пор, как человек выяснил, что без общения ему не прожить, он постоянно изъявляет острое желание получать все новую и новую информацию. Несомненно, в первую очередь она нужна человеку, чтобы общаться, иметь тему для разговоров, обсуждений. И обмен информацией, как мне кажется, одна из самых важных составных частей современного общества.

Передача информации, само собой, осуществляется при помощи информационных, или же коммуникационных каналов. Коммуникационные каналы – это материально-технические средства, которые обеспечивают связь или сообщение между коммутантом и реципиентом. Без существования коммуникационных каналов общение было бы невозможным. Для передачи мыслей, чувств, каких-либо эмоций необходимы жесты, знаки, языки и тд. Процесс развития коммуникационных каналов складывался годами и продолжается до сих пор. Развитие средств коммуникации не стоит на месте, оно шагает в ногу с научно-техническим прогрессом. С появлением компьютеров всемирной сети - Интернет, стало доступным быстрое и глобальное сообщение информации. Вместе с тем, появление и изучение новых коммуникационных каналов ни сколько не вытесняет старых (уже изученных), а наоборот заставляет глубже рассматривать и анализировать их.

Согласно исследованиям руководитель от 50 до 90 % всего времени тратит на коммуникации. Это кажется невероятным, но становится понятным, если учесть, что руководитель занимается этим, чтобы реализовать свои роли в межличностных отношениях, информационном обмене и процессе принятия решений, не говоря уже об управленческих функциях планирования, организации, мотивации и контроля. Именно поэтому обмен информацией встроен во все основные виды управленческой деятельности. Руководитель осуществляет свои функции для того, чтобы сформулировать цели организации и достичь их, и от качества обмена информацией зависит степень реализации этих целей. Это означает, что для успеха индивидов в организации необходимы эффективные коммуникации. Эффективно работающие руководители обладают хорошо развитым умением устного и письменного общения и понимают, как средства коммуникаций влияют на обмен информацией. От правильности выбора коммуникационных каналов зависит качество передаваемой информации, а значит и эффективность работы на любом уровне в организации. Так как мы являемся

будущими руководителями, эта тема является актуальной и для нас.

Цель контрольной работы. Изучить сущность, понятия и виды коммуникационных каналов, проанализировать использование их на практике в организации, а также проследить зависимость их влияния на эффективность работы предприятия.

Цель достигается за счет рассмотрения и решения следующих задач:

- раскрыть сущность и понятие коммуникационных каналов;
- рассмотреть виды коммуникационных каналов;
- изучить их влияние на деятельность организации;
- предложить пути их использования руководством компании и другими звеньями организационной иерархии;
- попытаться найти пути совершенствования в использовании коммуникационных каналов.

В данной работе будет использован кабинетный метод исследования, а также опыт, полученный при прохождении мной производственной практики.

Предмет. Предметом контрольной работы являются коммуникационные каналы.

Объект. Объектом изучения являются эффективность работы организации.

Изученность проблемы. Данная проблема изучена многими авторами и разнообразными дисциплинами, которые раскрывают эффективность работы руководителя и организации во взаимосвязи со средствами коммуникаций.

Гипотеза. На современных Казахстанских предприятиях менеджеры не достаточно понимают важность правильного использования средств коммуникации, что зачастую приводит к возникновению конфликтных ситуаций и проблем в эффективности работы организации в целом.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИОННЫХ КАНАЛОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1 Коммуникационные каналы: сущность, понятие, виды

Чтобы лучше понимать процесс обмена информацией и условия его эффективности, следует иметь представление о стадиях процесса, в котором участвуют двое или большее число людей.

В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента:

- 1) Отправитель, лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.
- 2) Сообщение, собственно информация, закодированная с помощью символов.
- 3) Канал, средство передачи информации.
- 4) Получатель, лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

При информационном обмене отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов:

- 1) зарождение идеи.
- 2) кодирование и выбор канала.
- 3) передача.
- 4) декодирование.

Задача состоит в том, чтобы составить сообщение и выбрать канал для его передачи таким образом, чтобы обе стороны поняли и разделили исходную идею [5.-С.

41].

Данная тема реферата подразумевает подробное рассмотрение третьего элемента или второго этапа процесса коммуникации.

Каналы коммуникации (communication channel)- 1) комплекс средств связи

между источником и приемником информации: телефонных, радиовещательных, компьютерных и т.д.; 2) это специально сформированная среда, через которую передается информация от коммуниканта к реципиенту.

Таким каналом может быть и рекламный плакат, содержание которого дошло до получателя рекламы; и митинг, посредством которого передается информация от его организаторов к участникам; и видеофильм, через который его создатель передает определенный комплекс сведений зрителям, и др. В самом общем виде под каналом коммуникации подразумевается способ, которым передается сообщение (лицом к лицу, письменно, на пленке, через технические средства связи и пр.) [7. - С.210].

Общение становится оптимальным, если оно строится на стремлении к взаимопониманию и эффективному обмену информацией. Информация может теряться и искажаться в каналах коммуникации, организованных посредством технических средств (систем).

В самом широком понимании к техническим средствам коммуникации относятся все специально созданные материально- вещественные элементы, применяемые при функционировании системы коммуникации или в процессе коммуникации. К техническим средствам коммуникации относятся: телефон, телетайп, телеграф, факсимильный аппарат, усилительную аппаратуру (микрофоны, динамики), видеосвязь (телеконференция), двухсторонняя радиосвязь, электронная почта. Эти технические средства коммуникации осуществляют непосредственную коммуникацию сетей коммуникации между строго определенными адресатами и позволяют вести двухстороннюю связь одновременно или с некоторой разностью по времени. Другие средства не предоставляют такой возможности, тем не менее, обеспечивают коммуникации между субъектом и неопределенным объектом. К ним относятся, например, печать (газеты, журналы и другие печатные материалы), телевизор, радио- и киноаппаратура.

Процесс коммуникации становится более эффективным, если он включает различные популярные интервью и беседы. Процессы во внутриличностных коммуникациях становятся более выраженными, если они возникают с помощью предлагаемых телетекста и видео текста. Телетекст способствует получению информации избирательным реципиентом, заинтересованным и вынужденным в получении информации через специальные адаптеры. При помощи кабельной линии передается

видеотекст, заложенный в память компьютера, а также при необходимости осуществляется обратная связь с субъектом информации. Выбор канала коммуникаций, в которых коммуникационный процесс протекал бы в нужном русле, чрезвычайно

ответственная задача. [7.-С. 119-121].

Общение, будучи сложным социально- психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: вербальный (речевой)- от латинского слова устный, словесный, невербальный (неречевой) и документальный. Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника. Не следует забывать слова древнего поэта Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал». Средства общения представлены в приложении А, в приложении Б представлена классификация видов общения.

В структуру речевого общения входят:

1) Значение и смысл слов, фраз. Важную роль играет точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

2) Речевые звуковые явления: темп речи, модуляция высоты голоса, тональность голоса, ритм, тембр, интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

3) Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, плач, вздохи, шепот и др.; отдельные звуки-

это кашель; нулевые звуки- паузы, а также звуки назализации.

Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки и интонации – 38%, неречевое взаимодействие – 53%.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

- 1) Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица, жестика исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела: позу, осанку, поклоны, походку.
- 2) Такесика изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, отталкивание и т.д.
- 3) Проксемика исследует расположения людей в пространстве при общении.

Следует различать 6 позиций или способов взаимоотношений, которые представлены на рисунке 1.1.

Внешний круг показывает конечное состояние. Сверху- вниз: доминирование- подчиненность, вместе- против: совместные действия- сопротивление.

Рисунок 1.1 – Силовое поле для обмена информацией

- 1) Передача: предложение, сообщение, предоставление и распоряжение. Тот, у кого что- либо есть, делится имеющейся информацией с другими.
- 2) Принятие: получение, прием. При проявлении инициативы для получения информации- запрос, заимствование.
- 3) Соккрытие: удержание информации, не предоставление ее для пользования другими.
- 4) Пассивность: выжидание, незаинтересованность, ни да ни нет, пропуск информации мимо ушей.
- 5) Агрессивность: конфронтация, указание на слабости и ошибки, критика, проверка, обвинение, осуждение.
- 6) Отклонение: разграничение сфер, оправдания, протест, несогласие и т.д.

Каждая из этих позиций может носить как отрицательный характер (как видно из внешнего круга), так и находить конструктивное применение.

В процессе обмена информацией и при межличностной коммуникации, и

при вертикальных и горизонтальных формальных коммуникациях возможны различные способы взаимоотношений (см. рисунок 1.1):

- 1) передача, предоставление информации;
- 2) принятие информации, или предварительный запрос требуемой информации;
- 3) сокрытие, удержание информации;
- 4) пропуск информации, пассивность, незаинтересованность;
- 5) агрессивность обвинения, критика, проверка информации;
- 6) отклонение информации, отказ от пользования, оправдания.

Взаимоотношения 3- 6 оказывают негативное, даже разрушительное воздействие на коммуникативный процесс. Для осуществления «передачи-принятия» информации требуется определенные коммуникативные умения

[4.-С.323-334].

Документальный канал коммуникации. Как известно, в состав общекультурного (литературного) языка входят 5 основных стилей: научный, официально- деловой, публицистический, художественный (книжный стили) и разговорный [4.-С.108].

Специфика делового общения в его наиболее отчетливой форме проявляется в письменном тексте, документе. Создатель документа предстает в этом случае как исполнитель определенной социальной роли: президента компании и водителя, менеджера и охранника и т.д. Сама должность предполагает набор полномочий и обязанностей, который требует умения составить определенный круг документов, предполагает профессиональное владение различными жанрами служебного общения.

Письменные жанры, особенно ориентированны на юридическую правомочность, сознательно лишаются эмоционального и всякого другого личностного начала. Зато объемные документы по замыслу и исполнению подчинены требованиям объективности, логичности, ясности, смысловой исчерпанности, композиционной упорядоченности и других качеств устоявшейся письменной традиции. Речевая воля составителя документа направлена не только на реализацию общей установки (доказать, заявить,

доложить и т.п.), но и на воплощение стандарта. При этом требуются твердые навыки владения письменными жанрами.

При всем многообразии официальной и неофициальной переписки для управленца важна эффективность документа. Именно расчет на максимально возможный результат и заставляет менеджера мобилизовать свои знания и навыки на создание делового письма, способность вызвать нужную реакцию [4 .-С. 20-21].

1.2 Формы использования коммуникационных каналов

Отправитель должен выбрать канал, совместимый с типом символов, использованных для кодирования. К некоторым общеизвестным каналам относятся передача речи и письменных материалов, а также электронные средства связи, включая электронную почту, видеоленты и видеоконференции. Если канал не пригоден для физического воплощения символов, передача не возможна. Выбор средства сообщения не должен ограничиваться единственным каналом. Часто желательно использовать 2 или большее число средств коммуникаций в сочетании. Когда взаимодействуют друг с другом коммуникационные каналы, образуются другие смешанные каналы и средства, это взаимодействие показано на рисунке 1.2 [5. -С. 43].

Рисунок 1.2- Система коммуникационных каналов и средств

Устная коммуникация. Она представляет собой словесное взаимодействие сторон. Такая коммуникация осуществляется с помощью знаковых систем, символов, главным среди которых является язык. Язык, как знаковая система, является оптимальным средством выражения человеком мышления и средством общения. Межличностная речевая коммуникация всегда представляет собой социальное взаимодействие, диалог. Участвуя в речевой коммуникации, человек высказывает суждения и воспринимает слова, высказанные другими людьми. Информация, выраженная в языке одним человеком, присваивается другим, и таким образом происходит понимание в диалоге. В диалоге, как в коммуникативном процессе, люди взаимодействуют посредством выражения в словах смысловых позиций. В диалоге мысль оценивается и осваивается в соотв