

Содержание:

ВВЕДЕНИЕ

Тема курсовой работы актуальна потому, что в настоящее время Россия претерпевает ряд преобразований, касающихся, прежде всего сферы управления. Изменениям подвергаются не только психология управляющего, но и стиль, и методы управления, происходит переоценка менеджерами своего места и роли в системе управления, предъявляются новые требования к современным управленцам. В эпоху острой конкуренции и глобальных перемен очевидно, что не только настоящее, но и будущее состояние организации во многом зависит от качеств, знаний и способностей менеджера, его умений организовать эффективную работу сотрудников и в целом всего, стремления достичь лучших результатов [3].

Коммуникация – это средство, с помощью которого в единое целое объединяется организованная деятельность. Ее также можно рассматривать как средство, с помощью которого социальные и энергетические вклады вводятся в социальные системы. Коммуникация является средством, с помощью которого модифицируется поведение, осуществляются изменения, информация приобретает эффективность, реализуются цели. По существу - это своего рода «кровеносная система» единого организма фирмы. Эффективно работающими руководителями считают тех, кто эффективен в коммуникациях. Менеджеры должны в совершенстве владеть искусством коммуникации, так как, образно говоря, они выполняют работу «чужими руками».

При непосредственном копировании западного опыта и его применении российские менеджеры столкнулись с той проблемой, что они не действуют или же не приносят ожидаемого результата. Если в первую очередь мы стремимся занять лидирующие позиции в мире, сделать эффективным наше производство и управление, необходима разработка той теории, которая будет применима в условиях российской действительности.

Теоретической и методологической базой явились положения и выводы из трудов российских и зарубежных исследователей в области организации, коммуникационными процессами, управления персоналом; работы, в которых

исследуются проблемы развития коммуникационных процессов, а также их совершенствования в организациях [7].

Становлению и развитию коммуникаций в России способствовали труды таких учёных как Капустин С. Н., Виханский О. С., Мескон М. Х., М. Альберт, Ф. Хедоури, Коротков Э. М., Акбердин Р. З.

Цель курсовой работы является изучить роль и место коммуникаций в управление предприятием ООО «Мир безопасности».

Для достижения поставленной цели сформулированы следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы коммуникаций в организации;
- проанализировать коммуникации в управлении предприятия ООО «Мир безопасности»;
- разработать по совершенствованию коммуникаций в ООО «Мир безопасности».

Объектом исследования являются ООО «Мир безопасности».

Предметом исследования является роль и место коммуникаций в управление предприятием.

В качестве методов исследования были использованы: наблюдение, анкетирование, метод сравнительного анализа и обобщения теоретических источников.

В качестве информационной базы были использованы: учебники и учебные пособия, статьи в периодических изданиях, монографии, диссертации, ресурсы сети Интернет, внутренние документы исследуемой организации (финансовая отчётность, нормативно-уставная документация и т.д.).

Курсовая работа состоит из введения, трех глав, семи параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложений.

1. Теоретические основы коммуникаций в организации

1.1 Понятие, виды и структура коммуникаций

Термин «коммуникация» употребляется в разных значениях. Например, можно говорить об инженерных, транспортных, информационных коммуникациях как средствах или формах связи. По этому поводу регулярно возникают недоразумения, приводящие к неправильному их толкованию и пониманию.

Слово коммуникация происходит от латинского *communico* «делаю общим, связываю, общаюсь». Наиболее близким к нему по значению является русское слово общение [11].

В организационном контексте понятие «коммуникация» рассматривается как процесс (общение людей: обмен идеями, мыслями, намерениями, чувствами, информацией) и как объект (совокупность технических средств, обеспечивающих процессы передачи информации).

Коммуникационный процесс - это обмен информацией между двумя и более людьми, цель которого обеспечить понимание информации, которая является предметом обмена.

Коммуникации должны быть таковы, чтобы руководство компании, фирмы имело объективную информацию в нужное время и в удобной форме для принятия решений. Значит, в конечном счете, применительно к задачам организации, наиважнейшим является коммуникационный процесс. Если коммуникации налажены плохо, решения могут оказываться ошибочными, люди могут неверно понимать, чего же хочет от них руководство, или, наконец, от этого могут страдать межличностные отношения [4].

Виды коммуникаций

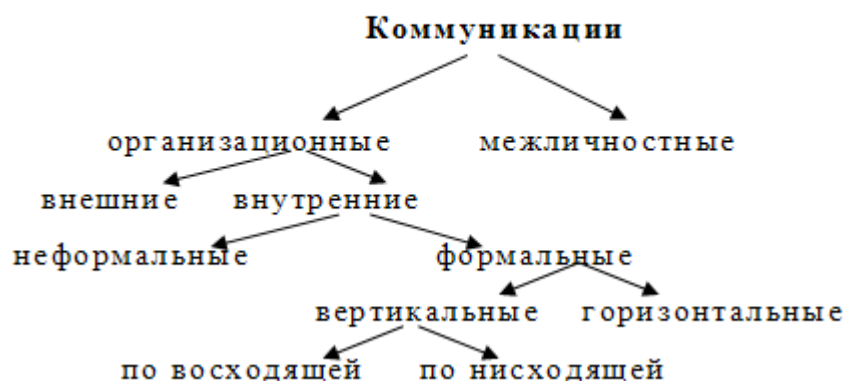


Рис. 1 - Виды коммуникаций

Коммуникационная сеть включает потоки посланий, или сигналов, между двумя или более индивидами. Она соединяет определенным образом участников коммуникационного процесса с помощью информационных потоков [10].

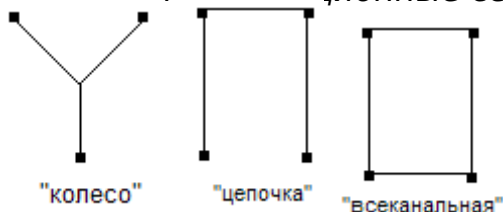
Коммуникационная сеть состоит из вертикальных, горизонтальных и диагональных связей. Вертикальные связи осуществляются сверху вниз от руководителя к подчиненному. Горизонтальные связи осуществляются между равными по уровням работниками или частями организации. Диагональные связи – это связи с другими начальниками и подчиненными. Взаимосвязь этих сетей создает коммуникативную структуру организации.

Возможности развития коммуникационной сети ограничивают, как правило, размеры подразделений в организации. Увеличение размера группы приводит к возрастанию количества возможных коммуникационных отношений. Поэтому от того, как построена коммуникационная сеть, зависит ее влияние как на сокращение, так и на увеличение разрыва между посланным и полученным значением и, соответственно, деятельность персонала может отличаться большей или меньшей эффективностью [15].

Особенно важно знание типов коммуникационных сетей или структур коммуникаций в группе. Среди существующих коммуникационных сетей для групп разной численности можно выделить четыре основных типа сетей: колесо, цепь, круг, сложный круг (или внеканальная).



Рис. 2 - Коммуникационные сети для группы из трех человек



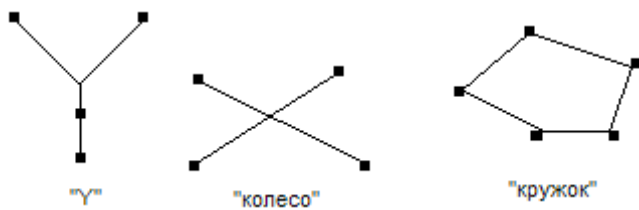


Рис. 3 - Коммуникационные сети для группы из четырех человек

Централизованность информационных контактов связана со степенью свободы субъектов – участников коммуникации. Как это и следовало ожидать, свобода субъектов существенно выше в конфигурациях без центра [19].

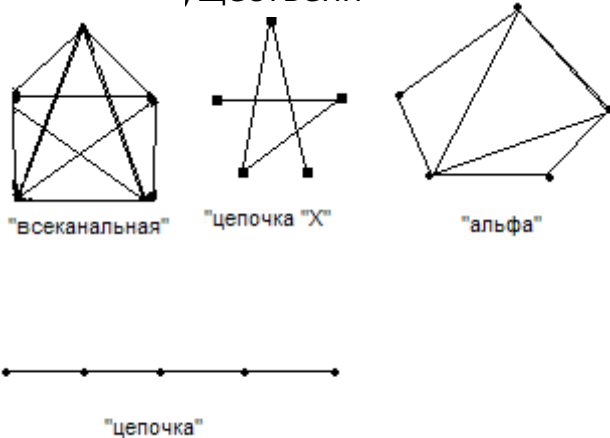


Рис. 4 - Коммуникационные сети для группы из пяти человек

Формальная, централизованная иерархия власти, при которой подчиненные общаются друг с другом только через своего начальника, представлена в сетях типа «колесо». Одно лицо занимает центральное место в коллективе и большинство членов этой группы при определении своей позиции сориентированы на центр. Это связано с лидерскими функциями лица находящего в центре «колеса», его возможностями оказывать больше социального влияния на других членов группы.

Если члены группы соединены между собой, как звенья одной цепи, в которой каждый поддерживает контакт с кем-то одним, то мы имеем сеть типа «цепочка». Последняя отражает последовательно сеть горизонтальных связей. В сетях типа «круг» члены группы могут коммуницировать только с тем, кто расположен рядом с ними [22].

Примером полностью децентрализованных групп являются «всеканальные» сети, которые используются, как правило, тогда, когда необходимо участие всех членов в решении сложных проблем. Такой подход называют еще открытыми

коммуникациями.

Характер взаимозависимости работ и людей в группе или организации будет определять тип более эффективной коммуникационной сети. Простая взаимозависимость допускает использование централизованных сетей. Сложная взаимозависимость требует «командного» подхода к построению коммуникационных сетей. Однако сложная сеть может и не решить простую задачу.

Таким образом, коммуникация - это процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию. Без коммуникации невозможно конституирование социальных общностей, социальных систем, институтов, организаций и т. д., невозможно существование социальности, социума как такового. Коммуникация пронизывает все стороны жизни общества, социальных групп и отдельных индивидов. Всякое исследование социальной жизни затрагивает те или иные ее формы.

1. 2 Место коммуникаций в системе управления

Чем сложнее и разветвленнее становится деятельность общества, социальных организаций и институтов, и чем больше в связи с этим накапливается объем информации - научной, художественной, политической, бытовой и т.п., тем более важную роль в процессах управления начинает играть социальная коммуникация [25].

Особую значимость она приобретает в современных условиях, когда осуществляется подлинная информационная революция - стремительное, количественное и качественное преобразование информационной сферы, сопровождающееся коренной трансформацией не только технической, но и социальной, социокультурной основы, складывающегося в нашу эпоху постиндустриального, информационного сообщества, базирующегося на многосторонней и многоярусной системе планетарных коммуникационных процессов. На приоритетные позиции в мире начинают выходить не те страны, которые производят наибольшее количество вооружения или извлекают из земли наибольшее количество энергетических и иных ресурсов, а те, которые, опираясь на новейшие научные и технические идеи, реализуя их в разнообразных потоках информации и соответствующих технических средствах. движутся быстрее других, в созданий, и эффективном использовании коммуникационных систем и сетей, в их

практическом применении в процессах управления [13].

Коммуникация представляет собой сложный и многокомпонентный процесс. Основными его компонентами являются:

- 1) субъекты коммуникационного процесса - отправитель и получатель сообщения (коммуникатор и реципиент);
- 2) средства коммуникации - код, используемый для передачи информации в знаковой форме (слова, картины, графики, ноты и т.п.), а также каналы, по которым передается сообщение от коммуникатора к реципиенту (письмо, телефон, радио, телеграф и т.п.);
- 3) предмет коммуникации (какое-то явление, событие) и отображающее его сообщение (статья, радиопередача, телесюжет и т.д.);
- 4) эффекты коммуникации - выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях последствия коммуникации [1].

Социальная коммуникация в процессе своего осуществления решает четыре основных взаимосвязанных задачи:

- 1) интеграцию отдельных индивидов в социальные группы и общности, а последних - в единую и целостную систему общества;
- 2) внутреннюю дифференциацию общества, составляющих его групп, общностей, социальных организаций, институтов;
- 3) отделение и обособление общества и различных групп, общностей друг от друга в процессе их общения взаимодействия, что приводит к более глубокому осознанию ими своей специфики, к более эффективному выполнению присущих им функций;
- 4) создание предпосылок и основных компонентов (для подготовки, принятия в осуществления управленческого решения).

В процессе социологического исследования коммуникационных процессов выработались различные модели социальной коммуникации.

Коммуникатор сообщение канал получатель аудиовизуальная эффективность понимания сообщени [14].

Г. Лассуэл выделил три основные функции процесса коммуникации как процесса по своей сути управленческого:

- 1) наблюдение за окружающей средой для выявления угрозы представляемому обществу и определения возможностей оказания влияния на ценностные ориентации этого общества и/или его составных частей;
- 2) соотношения составных частей этого общества при его реагировании на "поведение" окружающей среды;
- 3) передача социального наследия от поколения к поколению.

В середине 50-х годов XX века появилась интеракционистская модель коммуникации, предложенная Т. Ньюкомбом.

Интеракционистская модель исходит из того, что субъекты коммуникации – и, коммуникатор и реципиент – равноправны, связаны как взаимными ожиданиями и установками, так и общим интересом к предмету общения. Сама же коммуникация выступает как реализация такого интереса с помощью передаваемых сообщений. Эффект же коммуникационного взаимодействия проявляется в сближении или отдалении точек зрения коммуникатора и реципиента на общий предмет, что фактически означает расширение либо, напротив, сужение возможностей их взаимопонимания и сотрудничества [2].

Значительное влияние имеет общая теория коммуникаций, разработанная канадским социологом Г. Маклюэном. Он считает, что развитие коммуникативных средств определяет, как общий характер культуры, так и смену исторических эпох. В эпоху племенных культур общение людей было ограничено рамками устной речи и мифологическим мышлением, придававшим миру целостность, но вместе тем локальность и замкнутость. На втором этапе развития коммуникативных процессов, связанном с появлением письменности, изменился и тип коммуникации – единство значений и знаний, их организация в целостной системе письменного языка, надежная и устроенная в нем разногласия, расхождения в отношении к нормам и ценностям, что укрепляло консолидацию человеческих обществ [17].

Введение письменности способствовало сразу двух задач:

- 1) оно служило надежному сохранению прошлого опыта, значений, знаний и представлений;

2) возникла возможность принятия новых элементов, хотя бы путем дополнения к прежнему тексту или иной интерпретации старого, которое также может фиксироваться в новом тексте. В итоге общество получило мощное оружие введения в оборот новых значений, образов и ориентаций, что обеспечило интенсивную работу по развитию художественной литературы и научных знаний.

Третий этап усложнения и обогащения коммуникационных взаимодействий, согласно Маклуэну, начался изобретением И. Гутенбергом в XV в. печатного станка, что привело к торжеству визуального восприятия, формированию национальных языков и государств, а это сопровождалось распространением рационализма. Новым этапом в коммуникативных процессах, утверждал Г. Маклуэн, стало широкое распространение современных аудиовизуальных средств коммуникации. Телевидение и другие аудиовизуальные средства радикально преобразуют среду, в которой живет и общается современное человечество, резко расширяя масштабы и интенсивность его коммуникационных связей со всем миром [20].

Если созданные Г. Лассуэлом и Т. Ньюкомбом модели коммуникативных взаимодействий носили социальный и социально-психологический характер, выделяя на приоритетное место социальные процессы общения и взаимодействия участников коммуникации, то Г. Маклуэн в духе разделяемой им концепции технологического детерминизма сделал упор на технически средства исследуемого процесса, придав им значимость основного determinante в развитии коммуникативных процессов [5].

Четвертую коммуникативную модель - аутопотетическую - разработал выдающийся немецкий социолог Никлас Луман. Что такое аутопотетическая система в его понимании? Это - система, отличающаяся оперативной закрытостью и состоящая из множества коммуникативных элементов, какковыми являются потоки информации, причем каждое коммуникативное событие закрывает и открывает систему [12].

Именно вследствие интегрирования информации, сообщения и понимания социальная система приобретает свои специфические свойства:

- 1) способность к самоограничению, т.е. к различению самой себя и окружающей среды;
- 2) способность к самопроизводству;
- 3) самоорганизацию;

4) самореференцию, т.е. самопредставление.

Если психическая система (например, личность) самоорганизуется и самореференцирует себя, т.е. подходит к самопониманию посредством сознания, то социальная система (общество), согласно Н. Луману, осуществляет этот процесс посредством коммуникации. Каждая из охарактеризованных моделей коммуникации способна выполнять свою специфическую роль в осуществлении коммуникативно-интерактивного процесса, но чтобы сам этот процесс был эффективным с точки зрения подготовки, принятия и реализации управленческих решений, руководителю полезно знать основные черты каждой из них, уметь применять их соответствующим ситуациям и на соответствующем уровне управления [9].

Таким образом, знание этих моделей снижает вероятность возникновения неэффективных коммуникаций и тем самым создает необходимые предпосылки условия для осуществления коммуникаций эффективных, приводящих к успеху управленческой деятельности.

1.3 Роль коммуникаций в системе управления

Коммуникативная подсистема - относительно самостоятельный элемент системы государственного управления, представляющая собой:

- совокупность информации, информационных потоков как средство обеспечения согласованности в управлении;
- совокупность связей, многообразных взаимодействий и управленческих отношений в системе государственного и муниципального управления;
- пространство, в котором формируются и функционируют органы власти и управления [8].

Коммуникация представляет собой социальный процесс, отражающий общественную структуру и выполняющий в ней связующую функцию.

Массовая коммуникация - систематическое распространение сообщений (через печать, радио, телевидение, кино, звукозапись, видеозапись) среди больших, рассредоточенных аудиторий с целью утверждения духовных ценностей и оказания идеологического, политического, экономического или организационного воздействия на оценки, мнения и поведение людей. В системе массовой

коммуникации особую значимость имеет коммуникация в управлении.

Управленческие коммуникации - это совокупность информационных связей между субъектами управленческой деятельности по вертикали, горизонтали (внутренней среде) и с внешней общественной средой.

Взаимодействие имеет объективную и субъективную стороны [16].

Объективная сторона - это связи, независящие от характеристики отдельных личностей, опосредующие и контролируемые содержание и характер взаимодействия; это система официальных, служебных отношений, определяемых статусом должностного лица, предписаниями, инструкциями, правилами, каковыми функциональных обязанностей, штатным расписанием.

Субъективная сторона - это сознательное отношение людей друг к другу, основанное на индивидуальности. Известно, что люди ведут себя по-разному в одной и той же статусной позиции, т.е. придерживаются разных моделей поведения, разных социальных ролей.

Социальная роль - это модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных данному конкретному статусу. Таким образом, статус дает статусную, а роль - динамическую картину социального взаимодействия.

Коммуникация в системе управления - официально, юридически регламентированное целенаправленное движение индивидуальных субъектов управления к социальным общностям при сохранении за ними определенной самостоятельности и индивидуальности.

С позиции теории социального взаимодействия орган государственного и муниципального управления можно определить как:

- форму взаимодействия людей, направленную на выполнение определенной общественно значимой функции;
- социотехническую систему, где системобразующим компонентом выступает человек, совокупность взаимодействующих людей [21].

Коммуникационная система реализуется одновременно через содержание и отношения в процессе взаимодействия. Содержание обеспечивается информационными потоками, объективирует "коллективное единство" в организации. Отношения - субъективная составляющая коммуникационного

процесса.

Взаимодействие обеспечивается и выражается через:

а) систему официальных отношений, регламентируемых юридическими предписаниями;

б) распределение функций (горизонтальная специализация);

в) субординацию должностей (вертикальная специализация, с объемом и мерой ответственности в принятии решений на разных уровнях);

г) систему коммуникаций - средств и каналов передачи информации, которая движется сверху вниз (передача распоряжений, указаний, заданий), снизу вверх (отчеты) и по горизонталу [19].

Управленческая деятельность имеет коммуникативный межличностный характер. Коммуникативное взаимодействие, осуществляется через функциональные связи участников управления. В коммуникационных потоках важна синхронность, достоверность, адекватность на всех этапах коммуникативного процесса - при приеме, передаче и переработке информации, во всех элементах его структуры.

Структура коммуникативного процесса условно имеет четыре элемента: социальный коммуникация общество интеграция.

1. Отправитель, лицо, генерирующее идею, или собирающее и передающее информацию.
2. Собственно информация, закодированная с помощью символов.
3. Канал, средство передачи информации.
4. Получатель, лицу, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее [24].

Управленческие коммуникации образуют несколько блоков:

А - коммуникации, обслуживающие органы управления. Это функциональное взаимодействие и служебная информация, циркулирующая в структурах всех ветвей государственной власти и местного самоуправления, обеспечивающих непосредственное социально-экономическое и политико-административное управление.

Б - коммуникативности, существующие в сфере межличностных отношений государства

В - коммуникативности, обращенные к обществу, часть коммуникационной деятельности в системе управления, которая делает ее открытой, способной к адаптации, совершенствованию.

Виды коммуникаций как социальной (гуманитарной) технологии в управлении показаны на рисунке.

На эффективность работы и сплоченность служащих влияет используемая организационная модель внутрикоммуникативных сетей.

Коммуникативные сети подразделяются на централизованные (вся коммуникация замыкается на руководителе) и децентрализованные (коммуникация относительно равномерно распределяется между всеми членами организации).

Централизованные сети способствуют решению относительно простых управленческих задач, но препятствуют эффективно решению сложных проблем, уменьшают удовлетворенность работников у членов группы, снижают уровень коллективного единства, хотя и способствуют развитию лидерства.

Известно множество других вариантов коммуникационных моделей: цепочная, звездная, иерархическая. Связи между передающей стороной (коммутатор - руководитель, Р) и воспроизводящей стороной (исполнитель, И) существенно различаются.

При цепочной структуре коммуникаций решение, передаваемое с одного конца другой, становится известно всем исполнителям и всеми обсуждается. Все связи такой структуре одинаковы, а командный стиль руководства не проявляется. Такая структура взаимоотношений распадается, если нарушается связь между двумя участниками коммуникации [17].

Многочленная структура коммуникации - наиболее часто встречаемая на уровне первичного коллектива. Здесь все участники связаны между собой. Эту модель отличает достаточная устойчивость и скорость передачи информации. Ярко выражены отношения субординации и командования.

В звездной структуре ярко выражен руководитель, через которого передается информация, все связи замыкаются на нем.

Для иерархической структуры характерны опять же ярко выраженные административно-командные отношения. Промежуточные ступени одновременно

являются и подчиненными, и командными.

В реальной жизни имеется еще большее разнообразие коммуникативных сетей и моделей. Оптимизация коммуникативной структуры - важный элемент интенсификации контактов внутри коллектива.

Руководитель - это центр коммуникативного взаимодействия и информационных потоков, который выполняет информационные роли:

- пользователя информации - внешней и внутренней, поступающей в организацию;

- распространителя информации - не только через документооборот, но и вербальные контакты (обзоры, беседы и т.д.);

- представителя информации внешним организациям, заинтересованным лицами (планах, стратегии, действиях и результатах работы организации, проявляется как эксперт по вопросам своей сферы деятельности).

Выделяют шесть областей коммуникативного взаимодействия руководителя с сотрудниками.

1. Прием на работу. Задача - убедить потенциального сотрудника в достоинствах работы в данной организации, получить определенное представление о новом сотруднике.

2. Ориентация. Задача - ознакомить с базовыми целями организации, конкретными программами, условиями их выполнения, формировать у сотрудников уверенность в общественной необходимости успешного решения поставленных перед коллективом задач.

3. Индивидуальная оценка сотрудников. Задача - сообщить подчиненному свое отношение к его работе, оценить вклад в деятельность организации.

4. Обеспечение безопасности (физической, экологической, психологической). Задача - представить сотрудникам информацию об условиях работы, степени их безопасности и мерах, принимаемых для ее обеспечения, создания творческого морально-психологического климата в коллективе.

5. Обеспечение дисциплины. Задача - ознакомить сотрудников с действующими в организации правилами, инструкциями, традициями, контролировать их выполнение.

6. Функционирование. Задача - обеспечить сотрудников в необходимой служебной информации, оказывать необходимую организационно-методическую поддержку [23].

Таким образом, регулирование и координация индивидуальных усилий с последующим созданием единого упорядоченного организационного процесса с помощью коммуникативного взаимодействия являются центральной функцией руководителя.

2. Анализ коммуникаций в управлении предприятия ООО «Мир безопасности»

2.1 Общая характеристика ООО «Мир безопасности»

ООО «Мир безопасности», образовано 2005 году, и специализируется в области разработки, установки и обслуживания Комплексных систем безопасности.

Юридический адрес: г. Оренбург ул. Шевченко 249/2 кв.1.

Телефоны: (3532)75-98-46, 58-01-42.

Факс: (3532)75-11-66.

Наш сайт: www.orenmb.na-prod.ru.

E-Mail: mirbezopasnosti@mail.ru

Сейчас данная организация выполняет работы по проектированию, монтажу, электрообеспечению и пуско-наладке систем: охранно-пожарной сигнализации, пожаротушения, контроля доступа, видеонаблюдения, кондиционирования, обогрева, вентиляции. устройство наружных и внутренних систем электрооснащения.

Под системами охраны традиционно понимаются: охранная и пожарная сигнализация, системы контроля и управления доступом и системы видеонаблюдения.

ООО «Мир безопасности» может предложить по желанию заказчика, монтаж как отдельной системы, будь то охранная или пожарная сигнализация, или система видеонаблюдения и т.п., так и объединенную (интегрированную) систему.

Интегрированная система охраны - является пространственно распределенной информационно-управляющей системой, обеспечивающей как раздельное, так и совместное функционирование на объектах подсистем: охранной и тревожной сигнализации, пожарной сигнализации с управлением пожарной автоматикой, контроля и управления доступом, видеонаблюдения, управления инженерными системами зданий.

Распределенная система позволяет подключать оборудование в одних точках, а осуществлять мониторинг и управление из других. При этом можно установить несколько рабочих мест, в том числе и удаленных, и управлять с одного рабочего места средствами охраны нескольких объектов. При монтаже всех типов систем ООО «Мир безопасности» использует материалы и оборудование, прошедшие обязательную сертификацию, с гарантией на все монтажное оборудование один год, с последующим техническим обслуживанием данных систем.

ООО «Мир безопасности» выполняет весь спектр услуг в области обеспечения пожарной безопасности на объектах любого назначения и любой сложности.

Охранно-пожарные системы, монтируются с применением современных технологий. Компания использует оборудование с соответствующими сертификатами пожарной безопасности.

Спектр предоставляемых услуг ООО «Мир безопасности»:

1. Пожарный мониторинг (периодический или разовый), контроль противопожарного состояния объектов, в том числе консультативные услуги по выполнению требований государственного пожарного надзора.
2. Пожарно-технические обследования объектов.
3. Пожарный аудит (независимая оценка рисков по пожарной безопасности).
4. Экспертиза технических решений по противопожарной защите объектов.
5. Разработка и осуществление мероприятий по обеспечению пожарной безопасности зданий и сооружений.

6. Разработка и изготовление планов эвакуации.

7. Все виды проектирования.

8. Производство монтажных и пусконаладочных работ автоматических систем противопожарной защиты (систем автоматической пожарной сигнализации, оповещения и управления эвакуацией, систем автоматического водяного, газового и порошкового пожаротушения).

9. Ремонт и техническое обслуживание установок и систем протекции защиты объектов и охранных систем.

10. Проведение обучения различных категорий работников мерам пожарной безопасности.

Стажировка и обучения персонала по работе с системами противопожарной защиты объектов:

1. Поставка пожарно-технического оборудования.

2. Проектирование и поставка оборудования, монтаж и техническое обслуживание всех видов слаботочных систем (охранной сигнализации, видеонаблюдения, системы контроля доступа, охраны периметра, радио и телевизионных систем и тд.

3. Услуга установки системы техногенного мониторинга.

В лице руководящего состава: генеральный директор Туезов В. В., исполнительный директор Каравайкин А. М. и технический директор Туезов А.В.

Организационная структура управления ООО «Мир безопасности» представлена приложении 1.

Это ступенчатая иерархическая структура, в которой во главе стоит начальник (генеральный директор), а ему оказывают помощь функциональные органы, это исполнительный и технический директора. Руководители функциональных подразделений подготавливают проекты планов отчетов, которые превращаются в официальные документы после подписания их генеральным директором. Можно сделать вывод, что это линейно-функциональная структура управления. □

2.2 Анализ внутренних и внешних коммуникации компании ООО «Мир безопасности»

В компании ООО «Мир безопасности», автономно от канала передачи сообщения, самым распространённым являются официальные коммуникации (прямые разговоры, письменные приказы), а также неформальные коммуникации, которые происходят прямо через общение между сотрудниками отдела.

Для того чтобы быть уверенным в том, что информация поступила к получателю, зачастую в организации фирмы ООО «Мир безопасности» используют два - три канала передачи. Так, например, переданное по телефону сообщение подтверждается письменным приказом. Эффективно связь подтверждается наблюдениями в ходе проведения анкетирования. Но все же без крайней необходимости многоканальные связи не используются, чтобы не увеличивать потоки бумаги. Они предусмотрены, прежде всего, для увеличения контроля над выполнением работы, акцентированием важности предлагаемого задания, правильной интерпретации сообщения получателем. Нередко канал передачи сообщения зависит от самой информации, содержащейся в нем.

Информация, которая применяется в организации для коммуникационного управления, разделяется на:

- а) базисную, создаваемую автономно от определенной управленческой задачи;
- б) текущую, регулярную или же разовую, специально собираемую для предоставленной управленческой задачи.

Нынешняя информация, в свою очередь, разделяется на:

- а) документированную, закрепляемую в документах (счетах, учетных, бухгалтерских и иных документах);
- б) недокументированную (телефонные беседы, совещания, межличностные контакты, кривополки и т. д.).

По аспектам коммуникационного управления информация подразделяется на экономическую, организационную, социальную, техническую. Кроме того, информация, заложенная в сообщении, может содержать разную степень

срочноности и актуальности, что, непременно сказывается на этапе выбора канала передачи сообщения, а также степени ее восприятия и возникновении обратной связи.

В ходе анализа коммуникационных связей, происходящие в работе компании ООО «Мир безопасности» использовался метод анкетирования, который затронул коллектив (приложение 2).

Данные, полученные в ходе проведенного нами анкетирования, результаты анкетирования (приложение 3), наблюдения за документооборотом и беседы с сотрудниками компании ООО «Мир безопасности» помогают осмыслить состояние коммуникационных сетей и путей их совершенствования.

Для начала необходимо использовать следующие принципы построения коммуникационной сети:

а) определение миссии, целей, задач, критических факторов успеха, бюджет и ресурсы, возможный уровень централизации (или децентрализации) организации при этом учитывается мнение руководителя и специалистов по управлению (главных менеджеров, экспертов, аналитиков и др.);

б) применяя систему классификации, определить общую модель-структуру управления организацией (функциональная, дивизиональная, матричная или какая-либо другая) с разделением на управляемые центром части;

в) определить схему властных полномочий в данной организации;

г) определить схему формального взаимодействия между основными частями организации;

д) определить схему неформального взаимодействия начальников отделов организации;

е) разработать схему информационного взаимодействия подразделений в подразделениях организации:

Представленная схема именуется многоканальной или всеканальной. Все подразделения соединены между собой по принципу «каждое подразделение со всеми оставшимися». Запросы (задания) могут исходить из любого подразделения и идти сразу к тому подразделению, информация которого необходима для ра

Директор

Отдел кадров

Отдел проектирования

Бухгалтерия

Финансово-экономический отдел

Рис. 5 – Коммуникационные сети в ООО «Мир безопасности»

Достоинствами такой коммуникационной сети являются высокая надежность обратной связи. Однако имеются и недостатки. Наряду с этим, анализ данных, которые были получены в результате проведенного анкетирования для выявления состояния организационных коммуникаций и путей их совершенствования показали, что работники имеют много побочных, не свойственной их квалификации работ трех из пяти специалистов выразили желание освободить их от лишних работ, а также почти все сотрудники указали на недостаточное обеспечение информацией. Причиной тому может служить нехватка программного обеспечения, необходимого для поддержания баз данных. В виду этого необходимо совершенствовать коммуникативный процесс через совершенствование новых информационных систем.

Таким образом, коммуникационные процессы на компании ООО «Мир безопасности» можно охарактеризовать следующим образом:

1. По субъекту и средствам коммуникаций более всего доминируют межличностные коммуникации, которые появляются без поддержки технических средств и информационных технологий. Не считая этого, межличностные коммуникации в маленькой группе, где любой индивид содержит одинаковый шанс принять участие в обсуждении, имеет возможность быть просто услышан и вести взаимодействие с другим – это самый характерный для такой организации, как компания ООО «Мир безопасности». При этом возможности обратной связи ничем не ограничены. Заметны личностные коммуникации как случайный обмен информацией между людьми при встрече, так как люди ощущают постоянную потребность в общении.

Межличностные коммуникации могут определяться как социальным статусом человека, его позицией в системе формальных отношений, так и чувствами, которые работники волею или неволею испытывают друг к другу в процессе

совместной деятельности и общения.

2. По форме общения, коммуникации в организации происходят при помощи устной речи, то есть вербальные.

3. По каналам общения, наряду с формальными коммуникациями присутствуют неформальные, которые можно определить, как «вероятно-стнаря цепочка». Этот вид неформальной коммуникации самый распространенный для такого типа организации.

Кроме того, неформальные коммуникации распространяются на празднованиях дней рождений, встречи «Нового года», «Восьмого марта» коллективных поздравлениях с новорожденным ребенком. Ежегодно в организации отмечают «день создания компании ООО «Мир безопасности». На данные мероприятия принято собираться всем коллективом. Также организуются совместные поездки на туристическую базу и выход на природу. Такой системой коммуникаций руководитель огради себя от излишних сплетней и пересудов, организовал эффективную передачу формальной (деловой) информации между отделами, сократил, на сколько это возможно, утечку информации. В тоже время обеспечил вниманием своих подчиненных и предоставил всевозможные пути для «обратной связи».

4. По пространственному расположению каналов или организационному признаку коммуникации в компании ООО «Мир безопасности» происходят по горизонтальному признаку из-за малого количества структурных единиц, но периодически возникают и вертикальные коммуникации.

В конце каждого месяца начальники отделов в письменном виде докладывают о проделанной работе директору. Также в этом докладе возможны предложения, пожелания, просьбы, как самих докладчиков, так и рядовых работников, которые находятся у них в подчинении. Предварительно их просьбы и пожелания обсуждаются с их начальниками. Таким образом, в организации организованы восходящие вертикальные коммуникации.

Руководитель, рассматривая доклады сотрудников, в первых числах следующего месяца организует с помощью секретаря собрание, на котором по каждому пункту докладов дает указания на дальнейшую работу, а также распоряжается и передает информацию, поступившую к нему из внешней среды. На этом же собрании присутствует главный бухгалтер фонда для получения информации о произведенных расходах или предстоящих расходах, доходах и т.п. Таким образом

наплажены вертикальные нисходящие коммуникации.

Также нисходящие и восходящие коммуникации осуществляются на ежегодных собраниях всего трудового коллектива компании ООО «Мир безопасности», где обсуждаются успехи, достижения, неудачи и перспективы, как организации, так и сотрудников.

Горизонтальные коммуникации в основном протекают неформальным образом, непосредственно через общение между сотрудниками. Если одному отделу необходима какая-либо информация от другого отдела, то данный запрос и поступившая в ответ информация чаще всего поступает напрямую, минуя директора, образуя следующую схему:

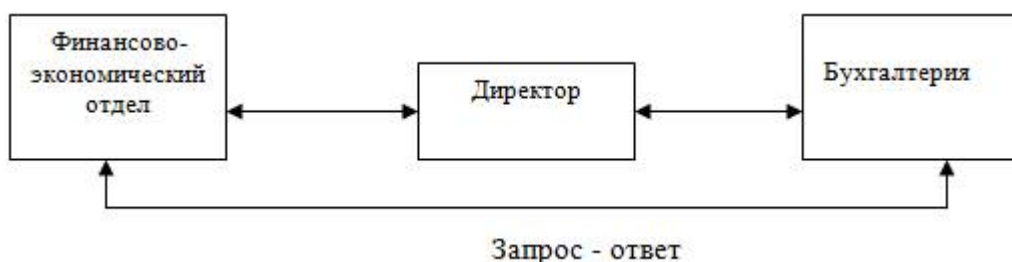


Рис. 6 – Горизонтальные коммуникации

Поток информации в организованной социальной системе является существенным элементом ее эффективного функционирования. Значительную часть задачи по управлению любой организацией составляет создание коммуникативной сети и гарантия обеспечения доступности правильной информации нужным людям в нужное время. Необходимо разработать такую коммуникативную сеть, чтобы органично могли сочетаться устойчивость и динамизм, управляемость и спонтанность, новый и прежний опыт.

Основной задачей внешних коммуникаций ООО «Мир безопасности» является создание неповторимого, индивидуального имиджа, определенное позиционирование на рынке услуг, что способствует не только выделению его лучшего магазина компьютерной индустрии города из числа конкурирующих фирм, но и признанию со стороны потребителей.

ООО «Мир безопасности» позиционирует себя, как предпринимательский универсал, то есть указывает на разнопрофильность предоставляемых услуг. Ищет индивидуальный подход к каждому клиенту.

Процесс коммуникации с внешней средой, главным образом с потенциальным потребителем, происходит еще до непосредственной встречи в офисе. Речь идет о рекламе, анкетировании и т.д.

Что касается рекламы, то деятельность данного предприятия осуществляется на местном телевидении, а также контактная информация располагается на рекламном щите, в непосредственной близости от самой фирмы, и в журнале города.

Так же для выявления проблем и недостатков своей работы проводит опросы у клиентов магазина.

В связи с тем, что город, в котором данная компания осуществляет свою деятельность, достаточно небольшой, упор предприятия делает на создание благоприятного общественного мнения как у людей уже воспользовавшихся их услугами, так и у потенциальных потребителей.

С людьми, уже воспользовавшимися услугами данной фирмы проводится пост сервисное обслуживание, а также предоставление скидок постоянным клиентам.

Исходя из особенностей компьютерного рынка и восприятия товаров и услуг информационных технологий различными категориями потребителей фирма ООО «Мир безопасности» при выборе действенных каналов коммуникации использует теорию Алсопа. Вкратце она формулируется так: «Фактором, в действительности создающим или уничтожающим товар, услугу или имидж фирмы, является молва». Молва всегда распространяется «от центра к краям» системы окружающей.



Рис. 7 - Распространение информации

Поле, на котором располагается самая внешняя окружность, – это «территория», соответствующая общему населению Краснодарского края. Самая внешняя окружность соответствует общему числу пользователей. Следующая окружность соответствует кругу людей, являющихся продвинутыми пользователями-энтузиастами применения информационных технологий, хотя многие из них не обязательно любят технику, не умеют программировать и не знают, как разобрать компьютер. Третья окружность описывает число людей-специалистов, которые знают, как написать программу, как собрать комплект оборудования и влюблены в компьютерную технику. Центральная окружность представляет людей-профессионалов, чья жизнь и зарплата зависят от компьютерной техники. В основном это сотрудники информационных отделов и управлений различных организаций. Эти люди настоящие эксперты, они знают рынок информационных технологий и почти мгновенно вырабатывают решение о любых товарах, услугах и фирмах, которые представлены на этом рынке.

В целом, для продвижения своего товара – компьютерных сетей, фирма ООО «Мир безопасности» использует канал личной коммуникации, считая его наиболее

действенным и эффективным при работе с корпоративным заказчиком. При этом она использует наиболее качественный подход, учитывающий и удовлетворяющий персональные потребности каждого отдельного потребителя.

Прежде чем предложить свои услуги той или иной организации, фирма ООО «Мир безопасности» собирает все необходимые сведения (наличие компьютерных сетей и их состояние, проблемы, возникающие при эксплуатации и возможности их устранения, финансовое состояние организации и так далее). Затем, если выявлены какие-либо недостатки, то разрабатывается проект модернизации сети, а также рассчитываются затраты на его реализацию. Только после этого опытный агент по продажам предлагает уже готовый проект компьютерной сети, разработанный непосредственно для данной фирмы. Такой подход позволяет фирме лучше понимать потребности своих клиентов и предоставлять наиболее значимые для них услуги.

Одной из таких услуг является предоставление фирмой сервисного и технического обслуживания европейского класса. Исследования рынка, проведенные IBM, показывают, что обслуживание – главное требование корпоративных заказчиков. Это требование выражается как в желании простейшего обслуживания, так и в уверенности, что предлагаемое оборудование способно «развиваться, чтобы удовлетворить будущие запросы». Понимая это, фирма ООО «Мир безопасности» использует сервисное обслуживание в качестве средства для стимулирования сбыта.

Фирма ООО «Мир безопасности» приобрела много постоянных клиентов, коммуникация с которыми осуществляется посредством рассылки:

- информационные письма с предложениями о новых услугах;
- приглашений на выставки и семинары;
- прайс-листов с информацией об изменениях цен.

Таким образом, основными видами коммуникаций в компании ООО «Мир безопасности» являются коммуникации межличностные, вербальные, горизонтальные, а также имеют неформальный характер в связи с особенностями структуры и специфики деятельности.

Исходя из того, что потребитель в наибольшей степени склонен доверять местным авторитетам или «соседу», то здесь проводится следующая коммуникативная

политика. Из множества фирм, действующих на территории Оренбурга, выбирается наиболее авторитетная и преуспевающая фирма. С ней ведутся активные экономические отношения, в результате чего данная фирма покупает компьютерную сеть, а фирма ООО «Мир безопасности» приобретает образ надежного партнера. Дальнейшее распространение информации о фирме по территории Оренбурга произойдет само собой посредством молвы. Никакое иное средство распространения информации не даст большего результата, так как на периферии больше доверяют опыту соседа, чем рекламе.

2.3 Рекомендации по совершенствованию коммуникаций в ООО «Мир безопасности»

В организационных коммуникациях основным является совершенствование информационного потока. Вот некоторые конкретные способы совершенствования информационного обмена в организациях, которые должен знать любой менеджер:

При проведении анализа эффективности коммуникаций в ООО «Мир безопасности» были выявлены следующие проблемы:

- у руководителей и сотрудников полученное образование не соответствует занимаемой должности;
- на предприятии используется ограниченное число видов коммуникаций;
- руководители предприятия не должным образом готовятся к предстоящим совещаниям;
- имеет место несвоевременная доставка информации;
- существуют барьеры такие, как: плохая обратная связь, плохое слушание, плохое восприятие;
- недостаточно технически оснащены рабочие места;
- случаются задержки на рабочем месте.

Основной и наиболее актуальной проблемой в ООО «Мир безопасности» видится проблема нисходящих коммуникаций. Для ускорения движения информации до подразделений и их руководителей предлагается два пути.

Первый наиболее перспективный путь – это обеспечение каждого подразделения персональным компьютером с подключением к сети Интернет и закрепление за нимименных почтовых ящиков. Это сократит время доставки необходимой информации, не отрывая при этом от работы персонал, занятый продажей товара клиенту, что увеличит культуру обслуживания, а следовательно, и привлечёт дополнительных клиентов.

Второй путь, используемый одновременно с первым, – использование коротких текстовых сообщений (SMS) отсылаемых на мобильные телефоны. Способ послания сообщения можно выбирать либо через телефон, либо с использованием сайта телекоммуникационной компании. Использование этого способа информации увеличит скорость доставки информации до конкретного адресата, разгрузит секретаря и персонал. Он возможен для информирования о времени и дате очередного совещания, необходимости связаться с руководством и других случаях не требующих особых пояснений со стороны отправителя.

Современная информационная технология. Последние достижения в области информационной технологии могут способствовать совершенствованию обмена информацией на предприятиях. Персональный компьютер уже оказал огромное воздействие на информацию, которую руководители, вспомогательный персонал и работники рассылают и получают.

Электронная почта даёт работникам возможность направлять письменные сообщения любому человеку на протяжении. Это должно уменьшить традиционный непрерывный поток телефонных разговоров.

Кроме того, электронная почта – эффективно средство связи между людьми, находящимися в разных континентах, разных городах и даже в разных штатах и странах. Последние нововведения в системах телефонной связи позволяют одному человеку отправить несколько сообщений разным людям, а потом позвонить и получить ответы на исходные сообщения.

Ещё следует обратить внимание на квалификацию персонала. Я предлагаю руководству фирмы организовывать курсы повышения квалификации или переаттестации, либо оплачивать часть обучения сотрудникам, которые обучаются самостоятельно.

Обучение персонала обеспечивает соответствие профессиональных знаний и умений работника современному уровню производства и управления.

Обучение рабочих и служащих включает четыре основных блока:

- профессиональная подготовка. Существует начальная, средняя и высшая профессиональная подготовка рабочих и специалистов с получением документа об образовании (диплом, свидетельство). Срок обучения от 1 до 6 лет.
- повышение квалификации. Выполняется на профессиональных курсах, в школах менеджеров, на факультетах повышения квалификации и в институтах бизнеса. Срок обучения от 1 дня до 1 года.
- переподготовка кадров. Выполняется в учебных заведениях, когда рабочие овладевают второй профессией, а служащие второй специальностью. Срок обучения от 2 месяцев до 2 лет.
- послевузовское дополнительное образование, осуществляется для получения высшей профессиональной или научной квалификации в аспирантуре или докторантуре. Срок обучения 2-4 года.

Таким образом, на основании проведенной работы можно сделать вывод, что без взаимной помощи и кооперации руководства и персонала невозможно наладить эффективное взаимодействие коммуникаций на предприятии ООО «Мир безопасности». Также, на наш взгляд, следует развивать и усовершенствовать нисходящие и восходящие формальные вертикальные коммуникации, а также воспроизводить систему сбора предложений.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Одним из самых важных факторов интеграции управления является коммуникация. Коммуникация - это общение людей в процессе их совместной деятельности, обмен идеями, мыслями, чувствами, обмен информацией. Без коммуникации невозможно существование никакой организованной группы людей.

Коммуникация - это средство, с помощью которого в единое целое объединяется организованная деятельность. Ее также можно рассматривать как средство, с помощью которого социальные и энергетические вклады вводятся в социальные системы. Коммуникация является средством, с помощью которого модифицируется поведение, осуществляются изменения, информация приобретает эффективность, реализуются цели. По существу это своего рода «кровеносная система» единого организма фирмы. Эффективно работающим и руководителями считают тех, кто

эффективен в коммуникациях. Менеджеры должны в совершенстве владеть искусством коммуникации, так как, образно говоря, они выполняют работу «чужими руками» [8].

Роль коммуникаций очевидна как на малых фирмах, так и в мощных компаниях и корпорациях. От эффективности коммуникационных связей и взаимодействий зависит будущее не только предприятия, как хозяйствующего субъекта на рынке, но также и людей, работающих на данном предприятии, а на глобальном уровне – благополучие всей страны в целом.

Хотя коммуникация имеет широкое применение во всех областях управления, она особенно важна для осуществления функции руководства и лидерства. Согласно исследованиям, руководитель от 50 до 90% своего времени тратит на коммуникации. Это кажется невероятным, но понятно, если учесть, что руководитель занимается этим, для реализации своей роли в межличностных отношениях, информационном обмене и процессе принятия решений, не говоря о управленческих функциях планирования, организации, мотивации и контроля. Именно то, что обмен информацией встроено во все основные виды управленческой деятельности, можно назвать коммуникации связующим процессом.

При рассмотрении коммуникационного процесса необходимо учитывать, что в условиях человеческого общения важно не только то, как информация передается, но и то, как формируется, развивается. Коммуникация и информация различные, но связанные между собой вещи. [5].

В настоящей работе рассмотрены аспекты коммуникаций в управлении организацией.

В теоретической части курсовой работы были рассмотрены вопросы по теоретическим аспектам коммуникаций, видам и структуре коммуникаций. Раскрыты коммуникационные сети и стили, роль и место коммуникаций в управлении организацией.

Практическая часть работы включает общую характеристику предприятия ООО «Мир безопасности» и показатели её деятельности, изучение существующей структуры коммуникаций. Рассмотрены виды коммуникаций в организации, коммуникационные стили и регулирование информационных потоков. Разработана анкета и проведено анкетирование по выявлению проблем в организации коммуникаций.

Даны рекомендации основанные на знании теории по данному вопросу, на основе проведенного анкетирования.

На основании проведенной работы можно сделать вывод, что без взаимной помощи и кооперации руководства и персонала невозможно наладить эффективное взаимодействие коммуникаций на предприятии ООО «Мир безопасности». Также на наш взгляд, следует развивать и усовершенствовать нисходящие и восходящие формальные вертикальные коммуникации, а также возродить систему сбора предложений.

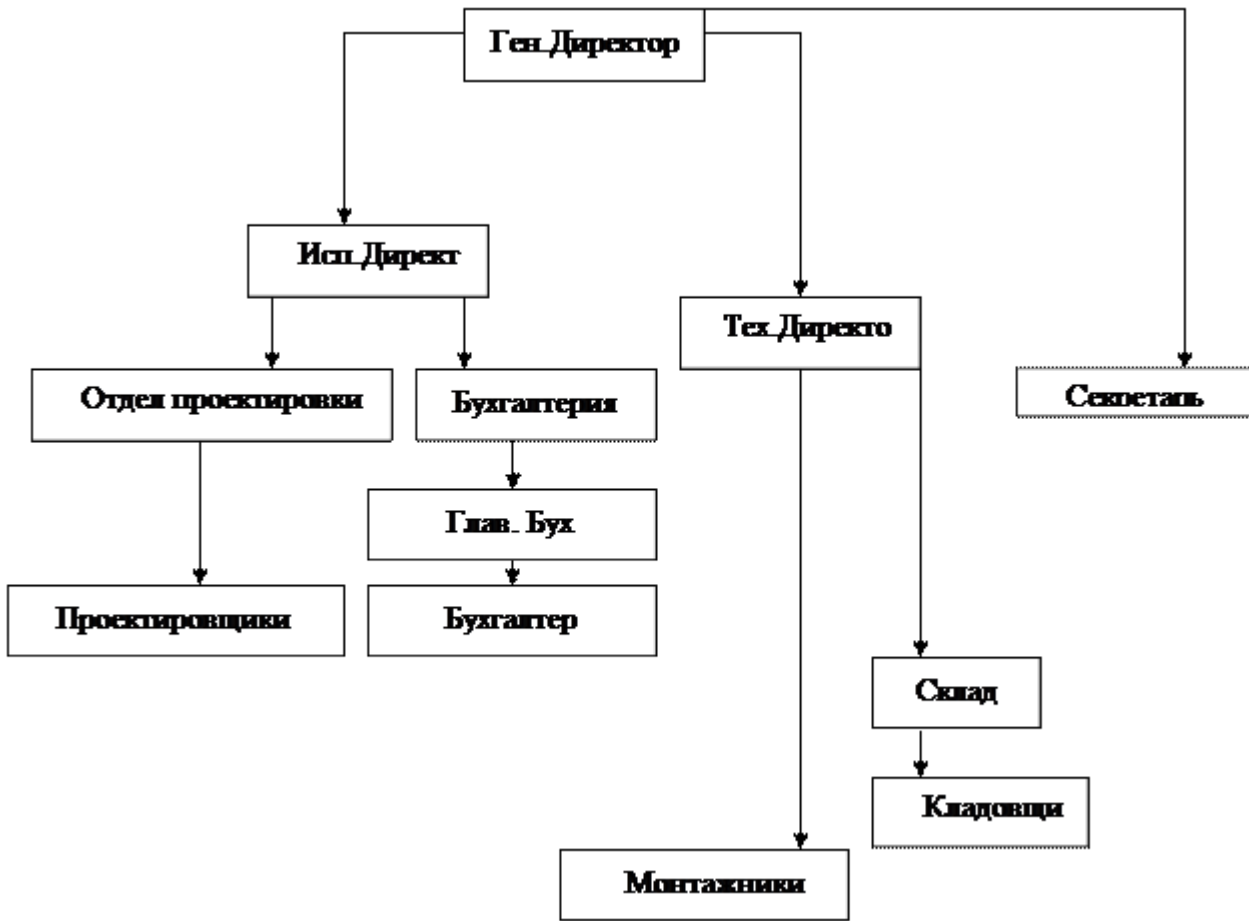
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации: Закон Российской Федерации. – Екатеринбург: Уральское юридическое издательство, 2014. – 71 с.
2. Устав предприятия ООО «Мир безопасности», 2005. – 3 с.
6. Батрашнев А. В. Организационные и коммуникативные качества личности. – Тагил: Центр информационных и социальных технологий Регалис, 2012. – 220 с.
7. Борисова В. А. Эффективные коммуникации в бизнесе / В. А. Борисова. – СПб.: Питер, 2014. – 208 с.
8. Велбин В. Р. Менеджмент: учебник – 2-е изд., перераб. и доп. / В. Р. Велбин. – М.: ТК Велби, 2016. – 504 с.
9. Виханский О. С. Наумов А. И. Менеджмент / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – Экономист, 2013. – 288 с.
10. Герчикина И. Н. Менеджмент: Учебник для вузов / И. Н. Герчикина. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ – ДАТА, 2012. – 511 с.
11. Денис О'Лири. ERP системы. Современное планирование и управление ресурсами предприятия. – М.: ООО Вершина, 2014. – 272 с.
12. Егоршин А. П. Управление персоналом. – 2-е изд. / А. П. Егоршин. – Н. Новгород: НИМБ, 2016. – 624 с.
13. Кнышова Е. Н. Менеджмент: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 304 с.

14. Краснова В. 7 нот менеджмента – 5-е изд. доп. / В. Краснова. – М.: ЗАО Журнал эксперт, 2012. – 656 с.
15. Красовский Ю. Д.: Организационное поведение / Ю. Д. Красовский. – М.: Юнити, 2015. – 254 с.
16. Кравченко Т. К., Пресняков В. Д. Информационные технологии управления предприятием: Учебное пособие. – М.: ГУ ВШЭ, 2013. – 272 с.
17. Лафта Дж. Л. Менеджмент: Учебное пособие. – 2-е изд. / Дж. Л. Лафта. – М.: Велби, 2014. – 592 с.
18. Мардас А. Н., Мардас О. А. Организационный менеджмент / А. Н. Мардас, О. А. Мардас. – СПб.: Питер, 2013. – 336 с.
19. Матвеева А., Хорошавина Н. Семь нот менеджмента: Настольная книга руководителя / Под ред. В. Красново и А. Привалова. – 2-е изд. – М.: ЗАО Журнал Эксперт, 2014. – 553 с.
20. Менеджмент организации: итоговая аттестация студентов, преддипломная практика и дипломное проектирование: Учебное пособие / Под ред. Э. М. Короткова, С. Д. Резлина. – М.: Инфра-М, 2015. – 378 с.
21. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоур Ф: Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Х. Альберт, Ф. Хедоур. – М.: Дело, 2016. – 800 с.
22. Управление организацией: Учебник для вузов / Под ред. А. Г. Поршнева и др. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 328 с.
23. Шаглев Р. Р. Дьяконова Н.А. Человеческие ресурсы нефтегазовой компании. – М.: Институт нефтегазового бизнеса, 2012. – 168 с.
24. Шепель В. М. Коммуникционный менеджмент: Учебное пособие для вузов / В. М. Шепель. – М.: ЮНИТИ, 2013. – 415 с.
25. Щиборщ К.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятий России. – М.: Дело, 2012. – 320 с.

Приложение

Организационная структура управления ООО «Мир безопасности»



Финансово-экономический отдел

Приложение 2

Анкета для сотрудников

1. Каково у Вас образование?

- а) высшее.
- б) незаконченное высшее.
- в) средне специальное.
- г) среднее.

2. Соответствует ли Ваша квалификация занимаемой должности?

- а) соответствует.
- б) не соответствует.

в) не в полном объеме.

3. Ведете ли Вы другую трудовую деятельность?

а) да.

б) нет.

4. Устраивает ли Вас морально-психологически климат в коллективе?

а) устраивает.

б) не устраивает.

в) не полностью.

5. Какая атмосфера сложилась в коллективе?

а) добродушная, все очень общительные и интересные люди.

б) нормальная, можно общаться.

в) мы просто все вместе работаем, и всё.

6. Какие виды коммуникаций чаще используются на вашем предприятии и на вашем предприятии?

а) личный контакт.

б) селекторные совещания.

в) телефонные переговоры.

г) через служебные записки.

д) по электронной почте.

7. С кем Вы контактируете вне фирмы?

а) поставщики.

б) потребители.

в) конкуренты.

г) органы государственной власти.

д) рынок рабочей силы.

8. Считаете ли Вы ли личностные отношения важными в процессе коммуникаций?

а) важными.

б) возможными, но не обязательными.

в) ненужными вообще.

9. Как Вы считаете, более положительное общение эмоционально-психологического фактора в отношениях типа?

а) начальник – начальник.

б) начальник – подчиненный.

в) подчинённый – подчинённый.

11. Достаточно ли удобно и технически оборудовано Ваше рабочее место?

а) удобно.

б) не очень удобно.

в) плохо оборудовано.

12. Часто ли Вам приходится задерживаться на рабочем месте, в связи с нехваткой рабочего времени?

а) постоянно.

б) иногда.

в) никогда.

13. По каким каналам Вам непосредственно передаётся руководящая информация?

а) письменно.

б) в устной форме.

в) в электронном формате (компьютерные файлы).

14. Влияет ли своевременное предоставление полной информации на качество выполняемой работы?

а) влияет.

б) не влияет.

в) к работе это не относится.

15. Какой вариант передачи информации, по Вашему мнению, более эффективен?

а) односторонний.

б) двухсторонний.

16. В коммуникации при общении (устной передаче информации), что наиболее важно?

а) что говорят.

б) как говорят.

в) правильные формулировки.

г) главная идея.

17. Какие внешние показатели влияют на Ваше общение?

а) жесты, мимика, позы.

б) личные физические качества.

в) интонация речи.

г) обстановка.

д) время.

18. Какие межличностные барьеры мешают Вам правильно воспринимать информацию?

а) восприятие.

б) семантика.

в) обмен невербальной информацией.

г) некачественная обратная связь.

д) плохое слушание.

Приложение 3

Результаты анкетирования

1. Какое Вы имеете образование?

Высшее (3)

Незаконченное высшее (4)

Средне специальное (5)

Среднее (3)

Опрос показал, что уровень образования у сотрудников фирмы выше среднего, некоторые сотрудники в данный момент продолжают получать образование, что говорит о профессиональном росте кадров.

2. Соответствует ли Ваша квалификация занимаемой должности?

Соответствует (5)

Не соответствует (4)

Не в полном объеме (6)

В современных рыночных условиях людям трудно найти работу, а тем более, соответствующую квалификации с достойной заработной платой, поэтому есть сотрудники, чья квалификация не соответствует занимаемой должности. Как показал предыдущий вопрос, некоторые сотрудники стараются изменить это положение, продолжая обучение.

3. Ведете ли Вы другую трудовую деятельность?

Да (5)

Нет (10)

Проанализировав ответ можно сделать вывод, что некоторые сотрудники совмещают работу с другим местом работы может возникнуть проблемы в осуществлении коммуникаций. А также несвоевременное обращение внимания на различные виды информации поступающую различными способами к ним. Поэтому может произойти, например, задержка в принятии определенных решений, которые могут оказать важнейшее значение для эффективной работы предприятия.

4. Устраивает ли Вас морально-психологический климат в коллективе?

Устраивает (15)

Не устраивает (0)

Не полностью (0)

Ответ на вопрос показал, по мнению сотрудников, в коллективе сложилась благополучная морально-психологическая обстановка. Это благотворно влияет на работу каждого сотрудника и коллектива в целом. Неформальные коммуникации, которые не следуют общим правилам определенной организации; они осуществляются согласно установившейся системе личных отношений между работниками организации.

5. Какая атмосфера сложилась в коллективе?

добродушная, все очень общительные и интересные люди (7)

нормальная, можно общаться (5)

мы просто все вместе работаем, и всё. (3)

По вопросу мнения разделились, но большинство считают, что атмосфера в коллективе добродушная, люди работают веселые, общительные, интересные, но все-таки, есть проблемы в общении у некоторых сотрудников.

6. Какие виды коммуникаций чаще используются на вашем предприятии на вашем предприятии?

Личный контакт (6)

Селекторные совещания (0)

Телефонные переговоры (6)

Через служебные записки (3)

По электронной почте (0)

Из ответов на этот вопрос видно, что сотрудники предпочитают личный контакт с людьми либо общение по телефону, что позволяет более детально решать вопросы и проблемы, а также используют документальный вид общения для более детального описания, например, технологии, финансовая документация, информация, которая воспринимается только в письменном виде и т.д.

7. С кем Вы контактируете вне фирмы?

Поставщики (4)

Потребители (8)

Конкуренты (0)

Органы государственной власти (3)

Рынок рабочей силы (0)

Анализируя полученные ответы, можно увидеть, что сотрудники имеют достаточно тесные связи с внешней средой. Деятельность сотрудников связана с контактами, например, как с поставщиками, потребителями и органами государственной власти. Что в свою очередь обязывает их иметь необходимые знания в правильном (корректном) общении с ними.

8. Считаете ли Вы ли личностные отношения важными в процессе коммуникаций?

Важными (13)

Возможными, но не обязательными (2)

Ненужными вообще (0)

Одним из важнейших результатов анкетирования можно считать то, что сотрудники считают важным применение в общении личностных отношений, эмоций, жестов, мимики. Так как это приводит к более эффективному восприятию информации. Для того чтобы коммуникация состоялась, необходимо, как минимум, наличие двух людей. Поэтому каждый из участников должен обладать всеми или

некоторыми способностями: видеть, слышать, осязать, воспринимать запах и вкус. Эффективная коммуникация требует от каждой из сторон определенных навыков и умений.

9. Как Вы считаете, более положительное общение эмоционально-психологического фактора в отношениях типа?

начальник – начальник (3)

начальник – подчиненный (5)

подчинённый – подчинённый (7)

Сотрудники фирмы считают, что общение эмоционально-психологического фактора в отношениях типа подчинённый – подчинённый более положительное, хотя отношения между начальством и подчиненными в целом тоже положительные. А в отношении общения эмоционально-психологического фактора в отношениях типа начальник – начальник можно сказать, возможно сотрудники не знают, как складывается общение между руководящим составом.

11. Достаточно ли удобно и технически оборудовано Ваше рабочее место?

Удобно (8)

Не очень удобно (6)

Плохо оборудовано (1)

От того, как оборудовано рабочее место сотрудников, зависит производительность труда. Рабочее место – это зона применения труда, оснащенная необходимыми техническими средствами, в которой совершается трудовая деятельность исполнителя или группы исполнителей, выполняющих одну работу, имеющую однотипные операции.

12. Часто ли Вам приходится задерживаться на рабочем месте, в связи с нехваткой рабочего времени?

Постоянно (6)

Иногда (7)

Никогда (2)

Результаты этого вопроса прямо вытекают из предыдущего, т.к. из-за нехватки технических средств персоналу приходится оставаться на рабочем месте после окончания работы. Также возможно не правильное восприятие руководящей документации.

13. По каким каналам Вам непосредственно передаётся руководящая информация?

Письменно (7)

В устной форме (8)

В электронном формате (компьютерные файлы) (0)

Видно, что большинство работников получает информацию по одному каналу связи, что может привести к недостаточному пониманию руководящей информации. Известно, что для большей усвояемости полученной информации необходимо использовать несколько каналов связи.

14. Влияет ли своевременное предоставление полной информации на качество выполняемой работы?

Влияет (15)

Не влияет (0)

К работе это не относится (0)

Как видно из выше сказанного несвоевременная доставка документации приводит к всевозможным проблемам, которые в свою очередь влияют на качество выполняемой работы. В рамках вертикальных коммуникаций информация перемещается внутри организации с уровня на уровень. Она передаётся по нисходящей, т.е. с высших уровней на низшие. Таким путем, подчиненным уровням управления сообщается о текущих задачах, изменении приоритетов, конкретных заданиях, рекомендуемых процедурах и т.п.

15. Какой вариант передачи информации, по Вашему мнению, более эффективен?

Односторонний (0)

Двухсторонний (15)

Обратная связь может способствовать значительному повышению эффективности обмена управленческой информацией. Согласно ряду исследований двусторонний обмен информацией (при наличии возможностей для обратной связи) по сравнению с односторонним (обратная связь отсутствует), хотя и протекает медленнее, тем не менее, эффективнее снимает напряжения, более точен и повышает уверенность в правильности интерпретации сообщений.

16. В коммуникации при общении (устной передаче информации), что наиболее важно?

Что говорят (2)

Как говорят (1)

Правильные формулировки (5)

Главная идея (7)

При передаче информации очень важно правильно сформулировать и правильно передать смысл информации. Чем точнее будет передана информация, тем правильнее и быстрее будет реакция на эту информацию. Однако по ряду причин, получатель может придать несколько иной, чем в голове отправителя, смысл сообщению. Таким образом обмен информацией следует считать эффективным, если получатель демонстрирует понимание идеи, производя действия, которых ждал от него отправитель.

17. Какие внешние показатели влияют на Ваше общение?

Жесты, мимика, позы (3)

Личные физические качества (6)

Интонация речи (3)

Обстановка (2)

Время (1)

Невербальные коммуникации в большинстве случаев имеют подсознательную основу, так как свидетельствуют о действительных эмоциях участника коммуникационного процесса и являются надёжным индикатором проявляемого поведения. Невербальной информацией трудно манипулировать и её трудно

скрывать в любой межличностной коммуникации. Этим во многом определяется то, как будут интерпретированы слова.

18. Какие межличностные барьеры мешают Вам правильно воспринимать информацию?

Восприятие (2)

Семантика (0)

Обмен невербальной информацией (3)

Некачественная обратная связь (9)

Плохое слушание (1)

Люди реагируют не на то, что в действительности происходит в их окружении, а на то, что воспринимается как происходящее. Учет некоторых факторов из числа влияющих на восприятие в процессе обмена информацией позволяет не допустить снижения эффективности коммуникаций, своевременно устранив преграды, обусловленные восприятием.