

Содержание:

Введение

Современное состояние общества, деятельность любого предприятия не возможна без осуществления коммуникаций. Коммуникация – это процесс обмена информацией, опытом и сведениями между двумя и более людьми.

Коммуникация является неотъемлемой частью функционирования предприятия. И менеджер тратит на нее от 50 до 90% своего рабочего времени. С помощью коммуникации руководство может координировать деятельности как внутри предприятия, так и налаживать внешние контакты. Без коммуникационных процессов невозможна совместная работа коллектива. Невозможна и деятельность самого предприятия, так как любое предприятие – это открытая система, взаимодействующая с внешней средой (потребителями, конкурентами, поставщиками, государством и пр.), способом взаимодействия с которой и является коммуникация.

Информация как основная составляющая процесса коммуникации сегодня превратилась в важнейший ресурс социально-экономического, технического, технологического развития любого предприятия. От своевременности и качества информации зависит эффективность принятия управленческих решений, и, соответственно, эффективность деятельности всего предприятия.

Межличностная коммуникация понимается как процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга. Для нее характерен целый ряд особенностей, отличающих ее от других видов коммуникации. Межличностная коммуникация может осуществляться в различных формах, специфика которых определяется числом участников, их социальным статусом, коммуникативной установкой, особенностями пространства и времени коммуникации.

Поэтому тема курсовой работы является очень актуальной в современных рыночных условиях.

Объектом исследования является межличностные коммуникации, предметом – ООО «Мирокон».

Целью курсовой работы является изучение влияния межличностных коммуникаций на эффективность деятельности организации.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучение коммуникаций в процессе управления;
- изучение коммуникационных каналов и разновидностей коммуникационных структур в процессе управления;
- анализ коммуникационных процессов на предприятии ООО «Мирокон».

Методологической основой работы явилась нормативная, специальная и периодическая литература по исследуемой проблематике.

Структура реферата следующая: введение, основная часть из трех глав, заключение, список использованной литературы

1.

Коммуникации в процессе управления

1.

Понятие коммуникационного процесса и межличностных коммуникаций

– между двумя и людьми. В выделяют четыре элемента:

1. – , генерирующее идеи или и передающее ее;
2. – собственно , с ;
3. канал, т.е. передачи ;
4. – лицо (лица), (ым) предназначена .

При и (рис. 1.1.1). Их задачей является , и канала для передачи таким , и разделили идею.

Зарождение идеи

Кодирование информации и выбор канала

Обратная связь

Передача информации

Декодирование информации

Рис. 1.1.1 [1]

1. идеи и сведений. бывает случайным или целенаправленным, или , предписанным или инициативным, или на критериях.

2. и канала. Здесь в ту , в будет и , например, письменную, табличную, графическую, , и т.п. и (канал) ее трансляции: устный, письменный, с искусственных или .

3. Передача . Она сразу . Если важна, считается, не , а м, не , , , иначе бумага захлестнута.

4. (в мысли). Здесь , и .

Отправитель же ждет, каким- факт , степень или смысла, иными , связь.

В идеале без (заранее), в , ситуации, учитывать . Сигналами связи при быть , , выражение чувств. быть слабыми, за реакцией требуется наблюдать.

связь в и бы избежать ее , различных , искажающих смысл .

считается , если ее смыслу, в нее вкладывает (менеджер).

В , влияющих на , [2]:

1. Ситуация, в . ситуация сглаживает , а , , , .

2. Глубина видения дел , с и легче любую и реагирует на изменение ситуации.

3. Личные и (статус) заключается в , чем ниже в , тем в к им сведениям.

4. (менталитет,) стандартизирует , , делают субъективным и искаженным.

5. Предубеждения. Присущи в людям и заключаются в мнения с .

6. Отсутствие интереса. Обуславливается к (материальных , и т.д.).

7. , с передается . Даже в странах различные имеют значение. Например, в странах является «нечистым» , или тигр – в странах силы, а у жителей Таиланда и Индии вызывает страха.

в из и , в канал речи. При все время тратят на . Изучение с целью их имеет .

В главным является передача лица к . характеристик, учитывать менеджерам в . - первых, практически всегда и адресата при минимуме . -, всегда избирательна, так как канал в для передачи и на . , регламентирующих и стиль , делает ее и . , при эффект быть усилен за счет , тембра , , мимики, , на собеседника.

И , в для эффекта связи.

Нельзя связи, нее зависит . Правильные действия и связь требуют и , передатчик , интерпритировано . Успешная прежде или неэффективностью обратной связи. Условия эффективности обратной связи даны ниже[3].

1. Намерение. Целью связи являются улучшение качества , .
2. . Обратная связь , быть исправления ситуации.
3. . Обратная связь иметь характер, чем , и сведения результатах .
4. . Обратная связь , для улучшения и качества труда, знания, навыки и умения.
5. . Обратная связь , так как дает внести в действия и тем самым влиять на результаты .
6. . Для связи требуется ее ; если навязывается , ее падает.
7. и . Если неверна, мнение и исказить или привести к в .

В выделяются три фазы.

1. фаза характеризуется и .
2. фаза реализации .
3. фаза .

Представленные фазы в лежат в , средств и . К их числу : текст (), другие (рисунки), действие (невербальные) .

Универсальным является язык. В язык реализуется в виде . текст является единицей акта , .

К также рисунки, схемы, диаграммы, , макеты и т.д. В случаев для , так как идею и считаются визуальным .

1.2 Классификация коммуникаций в процессе управления

Классификация в управления представлена в таблице 1.2.1[4]. их .

В первую в управления делятся на внешние и внутренние.

Внешние – , между предприятием и внешней . Они предприятию быть в курсе , , и , а также тенденции в науке (,), изменения в - , и - среде.

От внешних зависит успех фирмы. Чем выше передачи на предприятии и чем , тем . является для беременных женщин – теназадрин, всем мире и к детей с неразвитыми . как , как испытания не были завершены. В результате фирма, и реализующее эту , убытки и имидж.

Таблица 1.2.1

Классификация в управления

Признак классификации Виды признаку

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. субъектам | <ul style="list-style-type: none">• внешние• внутренние |
| 1. Деление внутренних | |
| 1. Управленческие | <ul style="list-style-type: none">• (снизу вверх)• между и• между и (сверху вниз)• |
| 1. | <ul style="list-style-type: none">• ○ ■ вербальный ■ невербальный |

- речевая
 - паралингвистическая
 - -
1. средствам

Внутренние – внутри предприятия, между различными . Внутренние на:

а) – передачи () к . Данный вид передачи чаще реализуются в виде или или ;

б) – между и . Реализуется в виде передачи указаний;

в) – между (линейными , не друг другу). с целью результатами , и .

Есть другая классификация внутренних , в управленческие на:

- ;
- (снизу вверх);
- между и ;
- между и (сверху вниз);
- .

разделения на внутренние и внешние, на вербальные и невербальные.

Вербальные – при , быть письменными и устными. При предприятия значение имеет письменная (), так как при судебных разбирательствах внимание берется не устные , а письменные .

Невербальные – с мимики, , , (встречается выражение « взгляд»).

В вербальные и невербальные друг друга, а . с тем, идет на и . В время уделяется внимание, так как характеризует как и выявляет истинные намерения.

Так же средствам различают речевую (письменную или устную), паралингвистическую (жест, мимика,) и - (,).

1.3 Преграды при коммуникациях в процессе управления и пути их устранения

В преграды[\[5\]](#).

1. Искажение . быть преднамеренным, искажает - с целью. быть фильтрация, т.е. , передающее , - утаивает . искажаться из-за , .
2. перегрузки. В случае преграды причине , и неумению менеджера нужную и важную .
3. структура . предприятий является структура , в как бы «запутывается», искажается или трактуется.
4. между различными группами или .

Пути преград в существующем (менеджер, имеющий , владеть секретами преград):

- 1. .
- 2. Управленческие действия, включающие в себя , , , реализацию и
- 3. Системы связи. Если системы связи не , теряется смысл в .
- 4. Системы . быть ящики или . На предприятиях (например, Siemens) такие ящики существуют в и цехах.
- 5. . Оснащение предприятий ПК, Internet, , факсы, и т.п.

Управленческая начинается , и , т.е. качественных и сведений х, в и ее и . Она принимается менеджерами к сведению, расширять их знания и , служить принятию решений.

Без в разделения труда. Нехватка , как и , любую .

в решаемых задачах (, и пр.); имеющимися у знаниями, , (чем выше, тем меньше те нуждаются в).

превратилась в важнейший ресурс - , , развития . Обладание ею дает в руки реальную власть, и лица, причастные к ней, стремятся ее утаить.

как ресурса являются: , и , , передачи.

К предъявляются такие как: и качественная , , и , , характеризующаяся затрат на принятие решения.

дать следующую классификацию в управления[6]:

- 1) (, вещественные и т.п.);
- 2) направлению движения (и);
- 3) (внешняя и внутренняя);

4) (, , техническая, и пр.);

5) степени : (80 – 100%), (менее 80%), (или в силу , например);

6) : устная, письменная и

7) характеру : требуется в течение времени (например, акты), фиксируются на и быть ; переменная в течение или раз;

8) степени :

- ○ включает сведения, для принятия решений и (например, указания, предписания, инструкции);
- с ;
- желательная (без , ,) несет сведения , перспективах на будущее, внутренней жизни и т.п.;

9) степени для :

- ○ , представляющая данных, из их впервые;
- несет в себе сведения, через «» и систематизации, позволяющие решить направлениях и их ;
- дает принимать управленческие решения.

и являются к . Они путем ее .

являются слухи. Они представляют людей, пытающихся значимую для себя ситуацию при или сведений. При версия , субъекта к , и тех , не вариант, в устраивающий .

варианта зависит не исходного, но и и , а в 0 80-90 .

управления и, прежде , стратегии предприятия без . Эта из сведений, из внутренних (бухгалтерская и статистическая , счета , текущие наблюдения и пр.) и внешних (публикации в книгах, , , журналах, газетах). Эффективный на научных , и результата, быть систематическим, в разные , .

многочисленны, а сама так , ее часть быть не и .

в крупных специальные , занимающиеся ее , , , , для , а также базы стратегических данных.

2. Коммуникационные каналы и разновидности коммуникационных структур в процессе управления

2.1 Коммуникационные каналы и коммуникационная структура

между элементами структуры . таких , связывающих управления, структуру.

Такая структура быть , предприятие в , и , если к ее части, например .

Осуществление через - , структура является . Причем выступает в качестве не , и и характера. В же время структура быть и , наличие , функции «» , или , их часть напрямую.

каналы различаются, прежде , техническими : (реальным и , с их за единицу времени), и масштабами (например,). является их . Она быть , идет в направлении (например,), или , ().

каналы внутри предприятия быть и . Первые связывают между или , а – управления как частных лиц.

Если каналы элементы структуры, принадлежащие к различным ее , являются вертикальными. ним сверху вниз передаются, например, и инструкции, звеньев. Снизу верх и .

вертикальных , как практика, не . Например, при между ними имеют ее значительные . Так, , в крупных при управления к теряется 30% , а в при движении сверху вниз 80%, а снизу вверх – 90%. знанием и разных управления друг друга^[7].

каналы связывают равные статусу элементы предприятия (управленцев) . Они решение их за счет . Следует , при между управленцами , даже в разных , не велики (не 10%) не в их .

Каналы, связывающие элементы, не к разным , и к различным частям структуры, быть названы . предназначены для связей между участниками , , специальных групп. такие каналы еще к разряду или .

2.2 Разновидности коммуникационных структур

, связывающих управления, структуру (сеть).

выделить три вида структур: , замкнутые и .

Открытые структуры характеризуются двумя :

1. -первых, наличием «», т.е. , на прекращается, им дальше не с кем взаимодействовать;
2. -, наличием «», имеющих в силу (, исказить , изменять направление).

В замкнутых сетях «тупики» и «» , быть .

сети в себе в различных вариантах элементы предыдущих двух структур.

виды структур, , , речь идет лишь их принципиальных схемах[8].

вид структуры – линейная, называемая «змеей» (рис. 2.2.1).

Б

В

А

Рис. 2.2.1. Сеть типа «змея»

Она характеризуется тем, субъекты А и Б, , в тупиках, а субъект В не , и их . На практике как такая структура существует , чаще является , в служит .

структуры имеют , служащее вертикальных .

структура типа «звезда» , например, , центру (в случае А) не за пределы . В , представляет «змей» (рис. 2.2.2).

Б

В

А

Г

Рис. 2.2.2. Сети типа «звезда»

для крупных такая структура . Здесь А уже не в выработать и В, Г, Д все решения. Ему их Б. Такая структура название «» (рис. 2.2.3).

А

Б

В

Д

Г

Рис. 2.2.3. Сеть типа «»

Являясь представителем управления и играя роли, Б на деле имеет власть, так как всех и навязывать центру (А).

В сетях типа «звезда» и «» , к центру, на практике не превысить (, управлять).

крупным структуры с каналами на или . Так, в структуре типа «палатка» (рис. 2.2.4).

Горизонтальный канал

А

В

Б

Д

Г

...

...

Рис. 2.2.4. Сеть типа «палатка»

В структуре типа «» такие каналы и на , придает ей практически замкнутый характер (рис. 2.2.5).

А

Горизонтальный канал

В

Б

Д

Г

...

...

Рис. 2.2.5. Сеть типа «»

Являясь представителем управления и играя , Б на деле имеет власть, так как всех и навязывать центру (А).

В сетях типа «звезда» и «» , к центру, на практике не превысит (, управлять).

крупным структуры с каналами на или . Так, в структуре типа «палатка» (рис. 2.2.4).

А

Б

Г

В

Рис. 2.2.6. Сеть типа «круг»

Там, где , с структуры типа «» (рис. 2.2.7). В ней существует центральный субъект, и . является не , а , ведущим за .

В крупных группы быть связаны друг с , и структура принимает вид «», представляющих «змеи» и замкнутых «» или «круга» (рис. 2.2.8).

Структура типа «» , субъект участвует в двух группах, к ним функции « звена».

А

Б

Д

Г

В

Рис. 2.2.7. Сеть типа «»

И

Ж

Г

Б

А

...

Л

Е

К

З

Д

В

Рис. 2.2.8. Сеть типа «»

2.3. Деловое общение как форма коммуникаций в управлении

– людей, в , и с целью результата.

являются[9]:

1. беседа – устный между . Ее участники имеют для принятия и закрепления позиций. К функциям беседы : решение перед участниками задач, между среды, и развитие .
2. переписка – (в виде , а так же в , , претензий, и на них). При письма , актуальным, кратким, , убедительным с излишней .
3. – дискуссия с целью разрешения задач, включающая в себя и анализ , а также принятие решений.

следующим :

1. 1. : (ведущая принадлежит); (заранее планируются); (мнениями и с утверждением решения); ().
2. : (текущей); на принятие решений; (целью является идей и путей развития).
4. – с целью устранения между и решения.

два к ведению :

1. наличие двух альтернатив : уступать или не уступать;
2. принципиальное стремление к и . В случае из трех . На этапе и , нуждающиеся в . На разрабатываются пути их решения. В вырабатывается решение, затем утверждается.
5. выступление – на . В целей выступление делится на , (митинг, речь) и убеждающее (речь).

Данная является из самых , так как внимание слушателей к , следить за речью, , жестами и реакцией .

всех в управления, перейдем к темы на примере предприятия. В качестве изучения предприятие, на Республики - ООО «».

2.4. Условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации ,

Степень результатов актуализации двух -значимых функций — и . Эти результаты зависят трех , характер : а) типа , б) и и в) друг на друга. Для вариантами этих являются следующие: а) как , б) и , в) через убеждение.

как всем трем параметрам. Наличие , даже при различии , , для этапа . для служить как вербальные, так и невербальные средства. Здесь , их актуализация принятым . в степени . тут играет , в в виде идентификации, рефлексии, знаний вербальных и невербальных средствах и др. на , у индивида этих и их структура различны, на не , и , на , зависят , асимметрией, наличие ими с , и и реакцию.

, уже на этапе партнера, на , решают задач: 1) я думаю себе — я ? 2) я думаю партнере — ? 3) я думаю , как партнер думает мне? 4) думает партнер себе? 5) думает партнер мне? б) думает партнер , как я себе представляю. Здесь идентификации, , рефлексии, развития партнера — все, «» на .

параметр также играет значительную в актуализации функции , не является решающим, за исключением тех случаев, нарушение принятых дифференциации и средств.

в - трактуется как и ; причем не и не качеств, с другими людьми. изученными механизмами являются: а) идентификация — путем себя с ним; б) рефлексия — через размышление за ; в) эмпатия — через ; г) — и путем перенесения на характеристик - группы или ее представителя[10].

В — , прежде , приема и и , для актуализации . зависит степени , так как с этим связана интерпретации , партнера и . [З., с 189]

Успех лишь в случае, если участники интерпретации знака. Эти являются важнейшими элементами акта. не владеет телепатией и не передать электрические импульсы из в партнера, мысли, передать их или . При каждая культура представляет систему , действие на , и культурные и т.д. Эти системы культур, как , между или в лучшем случае . В связи с этим в значение и .

— наших мыслей, чувств, в , узнаваемую другими. Для , быть письменными, вербальными, невербальными, математическими, музыкальными и т.д. таких является .

— и интерпретации , извне. Он связан с , .

и влиянием , не как индивидуальный , и как группы, к принадлежит , а также культуры, представителем является, ее в инкультурации.

Любая культура систему и придает значения. культуры не разным значением, и в разных целях. в всегда , являются , группа людей принять их как . Между и значением зачастую нет связи. Их и варьируются в разных культурах. , с флага, будет представляться лишь ткани, прикрепленным к палке. даже в рамках культуры будет в и ситуации, в при . Раскрытие значения в их и .

— значение , людей в культуре. — , разделяемые лишь членами . В силу всегда субъективны и .

Как , так и -вещи менять значения — к , к . Об также в .

В невербальные средства зачастую (например, мы : «Привет!» и при улыбаемся). Невербальные знаки не (например, мы : «Рады вас видеть!», при хмуримся и в). также (сказать детям: «Тише!» и указательный палец к губам). служит для . С кивка , взгляда, жеста мы вступаем в беседу или прекращаем ее. В ряде случаев невербальные замещают вербальные (так, не ему игрушку, а указать на нее).

указанных средств к каналам быть также публичные выступления, личные встречи, рекламные и др.

Таким , при каждая культура представляет систему , действие на , и культурные и т.д. Эти системы культур, как , между или в лучшем случае . В связи с этим в значение и . зависит степени , так как с этим связана интерпретации , партнера и .

3. Коммуникационные процессы на предприятии ООО «Мирокон»

3.1 Общая характеристика деятельности на предприятии ООО «Мирокон»

с «» 2005 . Юридический адрес: г. Казань, ул. Дементьева, д. 2Б.

Сфера : .

вид предприятия – и . Дальнейшее развитие рынка, и усиление к расширению сфер и в время ООО «» следующие виды :

1. ;
2. и дверных ;
3. ;
4. зданий.

ООО «» является из ведущих предприятий в . являются и население, и различные предприятия, , учреждения. ООО «» и нем , и , на жесткие , ООО «» занимает лидирующее на рынке .

В время на рынке фирм, и реализующих . фирмы следующим :

- , имеются , предназначенные для и же цели, различающиеся каким- важным для , для ООО «» является предприятия ООО «Фенстер», выпускает из дерева;
- межфирменная в ситуациях, различные фирмы выпускают практически идентичные изделия, разве качеству, межфирменная для ООО «» представлена ООО «Мегапласт», ООО «», ООО «Мастер », ООО « базар».

ООО «» на Татарстана.

материальных для ООО «» являются как фирмы, так и зарубежные (например, для из Дании и Германии)

ООО «» - , , , увеличивается. из с .

В на предприятии трудятся 250 из них 25 . В сказать, и , и -технические , и специалисты в .

Как, , на предприятии в структуры :

- ○ , т.е. в , так, например, цех алюминиевых и ПВХ;
- , например, бригада из 3 , для решения им задачи - ;
- , так, например, такие как бухгалтерия, .

Структуре управления ООО «» присуща централизация и . в распределении между , сверху вниз, при распределении и , в предприятия.

3.2 Внешние и внутренние коммуникации ООО «Мирокон»

Как и на предприятии на ООО «» присутствуют и внешние, и внутренние .

Внешние :

- ○ 1. С . В ООО «» предприятия, ее качества, , заключения и т.д. С , в с ООО «» предприятия х, и .

с – физическими лицами (население) (менеджеры -). Если в выступает (предприятия, и учреждения) сам ООО «».

- ○ 1. С и . Их начальник снабжения и генеральный . в случае является качества и материальных ресурсах, ее , и пр.
 - 2. С , например с Администрацией, архитектуре и , инспекцией, генеральный , заместитель , главный бухгалтер предприятия.

Внешние в таких как:

А) , беседы (для , ,);

Б) ();

В) ();

Г) Указы и ();

Д) письма (, , ,).

Если рассматривать коммуникации средствам передачи, на предприятии присутствуют:

1. речевая (письменная и устная)
2. паралингвистическая (жесты, мимика,)
3. - (например, в - залах).

Внутренние представлены:

А) между и , например, между главным с частным и менеджерами - ;

Б) между различными и , например, между снабжения и ; между заместителем и главным ;

В) , т.е. снизу вверх, например, при замерах замерам передается начальнику - (если клиент) или менеджеру с частным (если является)

Г) . Присутствуют как и на предприятии и связаны с на личные темы, и явлений и др. Следует , групп на предприятии практически нет, т.е. и не значительны, и влияния на предприятия не . Эти группы в результате , места жительства или же .
внутренних являются приказы, , , указания, убеждение и др.

Внутренние как в (указания, и др.), так и в (письма, приказы, акты) и (, передаваемая через сеть ИНТЕРНЕТ, например, замеры).

3.3 Преграды при управленческих коммуникациях и пути их устранения в ООО «Мирокон»

нашему мнению, на предприятии существуют преграды в . На предприятии «» к таким преградам :

1. .

Например, , среди - есть , сказаться на . В связи с 5 - 2012 , в были наняты девушки в 18 25 лет для менеджерами - . , в го внимания к и не уделили. В результате был нанят .

Эта преграда , менеджер - зала не утаит (забудет ее передать) или не ее, в результате, например, срыв , а вылиться в претензии .

2. *перегрузки.* , перегружены и . к , часть забывается, в результате не в .

3. *между различными группами или .* или личные , все к людей, в результате - , затаить на . все в , из утаит или исказит ее, в результате не или примет не направление.

Для и в ООО «» каждый имеет , предприятием (, лимит времени , сверх лимита уже сам). Также все к сети интернет, и без искажений передавать (при приеме, регистрации и).

Для устранения преграды, как перегрузки, часть и на . Например, заказа , в главный менеджер, на - . есть каждый из этих будет графика и . Таким , будет части функций.

Для устранения ситуаций, как преград, и предприятия как , заключаются в умении , высказать зрения, не вызывая реакции . () удержать , не превращая в врага. быть

В .

На предприятии «Мирокон» есть вертикальные и горизонтальные коммуникационные каналы.

Вертикальные коммуникационные каналы соединяют элементы управленческой структуры, принадлежащие к различным ее уровням. По ним сверху вниз передаются приказы, распоряжения, инструкции, а снизу вверх поступают отчеты о проделанной работе, заявки и заказы со стороны потребителей.

Вертикальные коммуникационные каналы связывают, например, заместителя директора по пластиковым конструкциям с главным менеджером по работе с частным сектором, с главным менеджером по корпоративным клиентам и начальником монтажного участка по корпоративным клиентам.

Горизонтальные коммуникационные каналы непосредственно связывают равные по статусу уровни управления. Они обеспечивают наиболее эффективное решение общих проблем.

Горизонтальные коммуникационные каналы представлены связями между, например, главным менеджером по работе с частным сектором и главным менеджером по работе с корпоративными клиентами, или между начальником отдела снабжения и главным бухгалтером.

Рассматривая коммуникационную структуру ООО «Мирокон» можно сказать, что здесь присутствует сеть типа «дом», т.е. здесь помимо вертикальных каналов, присутствуют и горизонтальные каналы на нескольких уровнях.

А

Горизонтальный канал

В

Б

Д

Г

...

...

Рис. 3.3.1. Сеть типа «дом»

Основными способами делового общения на ООО «Мирокон» являются: собрание; совещание; переговоры; беседа и диалог; присутствует так же и спор.

Собрания проводятся по мере необходимости при решении сложных проблем с участием всего коллектива предприятия.

Совещания проводятся 3 раза в неделю (как правило, с 9.00 до 10.00).

Если классифицировать совещания, проводимые в ООО «Мирокон», то можно выделить такие их виды как:

- ○ 1. по форме организации диктаторское, когда ведущая роль в процессе ведения совещания принадлежит генеральному директору.
- 2. по целевой установке иногда совещания принимают информационный характер (доклад о текущей работе), а иногда совещание направлено на принятие решения.

Однако, мною было отмечено не верное ведение совещаний. Основные ошибки, допускаемые руководством предприятия при проведении совещания – это:

- не устанавливается регламент (порядок ведения совещания), что приводит очень часто к спорам и не деловой обстановке;
- не ограничивается время на выступление;
- не ведется протокол совещаний, в результате многие принятые решения остаются без должного внимания со стороны их исполнителей, т.к. ответственность в данном случае не фиксируется.

Деловые переговоры ведутся и высшим руководством, и рядовыми сотрудниками, например, менеджерами торгово-выставочных залов в процессе общения с потребителями.

Заключение

В ходе выполнения работы все поставленные цели и задачи были выполнены. Сделаем основные выводы по работе.

Коммуникационный процесс – это обмен информацией между двумя и более людьми. В коммуникативном процессе выделяют четыре базовых элемента: отправитель, сообщение, канал, получатель.

При коммуникационном процессе отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов: зарождение идеи → кодирование информации и выбор канала → передача информации → декодирование (перевод символов отправителя в мысли получателя). Далее отправитель ждет, что получатель каким-то образом подтвердит факт получения сообщения, степень понимания или непонимания его смысла, иными словами, установит обратную связь. Устойчивая обратная связь в процессе коммуникации позволяет существенно повысить надежность обмена информацией и хотя бы частично избежать ее потерь, различных помех, искажающих смысл сообщения.

Существует множество классификаций коммуникаций в процессе управления. По основным признакам коммуникации делятся на внешние и внутренние; восходящие, нисходящие и горизонтальные; вербальные и невербальные.

В организационных коммуникациях могут возникнуть определенные преграды: искажение сообщений; информационные перегрузки; неудовлетворительная структура организации; неудовлетворительный кадровый состав; конфликты между различными группами или подразделениями.

Путей преодоления преград в процессе коммуникации существует достаточное количество, например, регулирование информационных потоков, системы обратной связи, системы сбора предложений, современные информационные технологии.

Основой коммуникаций в управлении является управленческая информация – это совокупности качественных и количественных сведений о процессах, протекающих в организации и ее окружении и способствующих преодолению неопределенности.

Без информации невозможна совместная работа в условиях разделения труда. Нехватка нужной информации, как и избыток ненужной, дезорганизует любую хозяйственную деятельность.

Особенностями информации как ресурса являются: неисчерпаемость, сохраняемость и накапливаемость, возможность параллельного использования, легкость передачи.

К информации предъявляются такие требования как: количественная и качественная полнота, актуальность, достоверность и точность, полезность, характеризующаяся экономией затрат на принятие решения.

Далее в ходе работы были рассмотрены коммуникационные каналы и структуры. Взаимодействие между элементами управленческой структуры осуществляется посредством коммуникационных каналов.

Коммуникационные каналы могут быть вертикальными (соединяют элементы управленческой структуры, принадлежащие к различным ее уровням), горизонтальными (непосредственно связывают равные по статусу элементы предприятия) и диагональными (связывают элементы, относящиеся не только к разным уровням, но и к различным частям структуры).

Совокупность коммуникационных каналов, связывающих органы управления, образуют коммуникационную структуру. Основными видами коммуникационных структур являются сети типа «змея», «звезда», «шпора», «палатка», «дом», «круг», «колесо», «соты».

Так же в работе рассмотрено деловое общение как форма коммуникаций в управлении. Деловое общение – это процесс речевого взаимодействия людей, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом с целью достижения определенного результата.

Формами делового общения являются: деловая беседа, деловая переписка, деловые переговоры, деловое совещание и публичное выступление, каждое из которых имеет свои особенности.

В практической части курсовой работы были рассмотрены коммуникации в управлении на примере ООО «Мирокон».

Данное предприятие осуществляет следующие виды деятельности: производство оконных конструкций; изготовление и монтаж дверных блоков; изготовление срубов домов; отделка фасадов зданий. Потребителями продукции являются и население, и различные предприятия, организации, учреждения. Потребители хорошо осведомлены о работе ООО «Мирокон» и отзываются о нем положительно, и именно поэтому, несмотря на жесткие условия конкуренции, ООО «Мирокон» занимает лидирующее место на рынке оконных конструкций. Основными конкурентами фирмы являются ООО «Мегапласт», ООО «Риком», ООО «Мастер окон», ООО «Фенстер».

В ходе проведенного анализа было выявлено, что на предприятии внешние коммуникации осуществляются с потребителями, с поставщиками и посредниками, с государственными органами власти, и осуществляются в таких формах как беседы, переговоры, совещания, письма и пр. Внутренние коммуникации так же представлены во всех формах: приказы, распоряжения, просьбы, указания, убеждение и др.

По моему мнению, на каждом предприятии существуют определенные преграды в процессе коммуникации. На предприятии «Мирокон» к таким преградам можно отнести: неудовлетворительный кадровый состав; информационные перегрузки; конфликты.

Для повышения эффективности коммуникации и быстроты прохождения информации в ООО «Мирокон» каждый сотрудник имеет сотовый телефон, разговоры по которому оплачиваются предприятием (однако, установлен определенный лимит по времени разговоров, сверх лимита оплачивает уже сам работник). Также все компьютеры подключены к сети интернет, что позволяет мгновенно и без искажений передавать информацию (особенно это необходимо при приеме, регистрации и отслеживанию выполнения заказов).

Для устранения такой преграды, как информационные перегрузки, можно рекомендовать часть организационных и контрольных работ возложить на исполнителей.

Для устранения конфликтных ситуаций, как коммуникационных преград, мною рекомендуется использовать руководством и сотрудниками предприятия такой метод преодоления конфликтов как внутриличностные методы, которые могут быть полезными в любой обстановке.

Так же в ходе анализа коммуникаций в процессе управления мною был сделан вывод, что в фирме «Мирокон» есть вертикальные и горизонтальные коммуникационные каналы, а коммуникационной структурой является сеть типа «дом».

Рассматривая деловое общение на предприятии, мы пришли к выводу, что основными способами делового общения на ООО «Мирокон» являются собрание, совещание, переговоры, беседа и диалог, присутствует так же и спор. Однако мною было отмечено, что проводя совещание руководство делает грубые ошибки, снижая тем самым эффективность коммуникаций в процессе совещания.

Список использованной литературы

1. Басовский Л.Е. Менеджмент. – М.: ИНФРА – М, 2008. – 355 с.
2. Вачугов Д.Д. Основы менеджмента. – М.: Высшая школа, 2010. – 367с.
3. Веснин В.Р. Менеджмент. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2009. – 504 с.
4. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 410 с.
5. Грушевицкая Г., Попков В.Д., Садохин А.Л. Основы межкультурной коммуникации. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 298 с.
6. Герчикова И.Н. Менеджмент. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 234 с.
7. Драчева Е.Л. Менеджмент. – М.: Академия, 2009. – 205 с.
8. Ионова С.М., Шумал С.С. Менеджмент. – М.: Аллель-2000, 2009. – 192 с.
9. Конецкая В.П. Социология коммуникации. - М.: Международный университет бизнеса и управления, 2007. – 304 с.
10. Кусков А.П., Чумаченко А.П. Менеджмент. – М.: ГИНФО, 2009. – 368 с.
11. Леонтьев, А. А. Психология общения. – М.: Инфра, 2008. – 245 с.
12. Почепцов Теория коммуникации-М.: Рекор-бук, К.: Ваклер. 2009 – 656 с.
13. Ричард Г. Гестерланд Кросс-культурное поведение в бизнесе. Дн.: Баланс-Клуб, 2008. - 288 с.
14. Рогожин С.В., Рогожина Т.В. Теория организации. – М.: Экзамен, 2009. – 320 с.
15. Румянцева З.П., Соломатин Н.А., Акбердин Р.З. и др. Менеджмент орагнизации. – М.: ИНФРА – М, 2009. – 245 с.
16. Смирнов Э.А. Теории организации. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 299 с.
17. Туровец О.Г., Родионова В.Н. Теория организации. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 324 с.
18. Фалькова Е.Г. Межкультурная коммуникация в основных понятиях и определениях: Методическое пособие. - СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2009. - 77 с.

1. Вачугов Д.Д. Основы менеджмента. – М.: Высшая школа, 2010. С.91. [↑](#)
2. Грушевицкая Г., Попков В.Д., Садохин А.Л. Основы межкультурной коммуникации. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. С.84. [↑](#)
3. Герчикова И.Н. Менеджмент. – М.: ЮНИТИ, 2008. С.112. [↑](#)
4. Почепцов Теория коммуникации-М.: Рекор-бук, К.: Ваклер. 2009. С.132. [↑](#)

5. Рогожин С.В., Рогожина Т.В. Теория организации. – М.: Экзамен, 2009. С.153. [↑](#)
6. Басовский Л.Е. Менеджмент. – М.: ИНФРА – М, 2008. С.212. [↑](#)
7. Смирнов Э.А. Теории организации. – М.: ИНФРА-М, 2008. С.65. [↑](#)
8. Туровец О.Г., Родионова В.Н. Теория организации. – М.: ИНФРА-М, 2008. С.92. [↑](#)
9. Фалькова Е.Г. Межкультурная коммуникация в основных понятиях и определениях: Методическое пособие. - СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2009. С.46. [↑](#)
10. Леонтьев, А. А. Психология общения. – М.: Инфра, 2008. С.121. [↑](#)