**ЛЕКЦИЯ НА ТЕМУ «УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ»**

Управленческая деятельность представляет собой в широком смысле слова обмен информацией, который является сложнейшей проблемой в любой [организации](http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/organizaciya.html).

**Коммуникации (**от англ. communicate – «передавать, сообщать»)- это устойчивая связь между участниками управленческого процесса, представляющая собой взаимозависимость этапов работы с информацией.

[**Коммуникация**](http://bmanager.ru/tag/%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) – это процесс обмена информацией между двумя и более людьми, группами и организациями.

В первом случае это **межличностные и коммуникации** – [передача](http://bmanager.ru/tag/%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D1%87%D0%B0) какой либо информации (факты, мнения и т.д.) в вербальной (устной или письменной форме) или невербальной (жесты, позы, интонации и т.д.) форме. Эффективная межличностная коммуникация крайне важна в управлении, т.к. [решение](http://bmanager.ru/tag/%D1%80%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) многих задач строится на взаимодействии людей [друг](http://bmanager.ru/tag/%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%B3) с другом (начальник-подчиненный, подчиненные м\у собой).

Во втором случае это **организационные коммуникации** – информация передается в контексте групп или организаций (презентации, приказы, инструкции, распоряжения и т.д.).

Коммуникация является неотъемлемой частью функционирования любого предприятия.

Менеджер тратит на нее от 50 до 90 % своего рабочего времени.

**Главная задача организационных коммуникаций** – это формирование и совершенствование информационных потоков в рамках коммуникационной сети.

***Коммуникационная сеть*** организации включает горизонтальные, вертикальные и диагональные связи:

***Вертикальные*** связи устанавливаются между руководителем и исполнителями. Примером таких связей является предоставление отчетной информации (снизу вверх).

***Горизонтальные*** коммуникации существуют между подразделениями организации или ее членами, принадлежащими к одному уровню организационной структуры.

***Диагональные***коммуникации – это связи с подразделениями других уровней организации, не относящиеся к вертикальным связям.

**Таблица 1**

**Типы коммуникаций**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды коммуникаций | Форма коммуникаций | Средства коммуникаций |
| **Вертикальная** — это обмен информацией между руководителем и подчиненными;**Горизонтальная** — представляет собой процесс передачи информации между сотрудниками одного уровня;**Вербальная** — процесс общения с целью передачи информации при помощи слов;**Невербальная** — общение с помощью мимики, жестов, взглядов;ФормальнаяНеформальнаяМежличностнаяЭмфатическаяИнтеллектуальная | ПисьменнаяУстнаяВидеоЭлектроннаяЭмоциональная | ДокументыРечьЗнаковые системыЭлектронные средства связиВидео- и телекоммуникацииЭлементы структуры физиологической системы человека |

**В настоящее время в процессе обмена информацией выделяют 4 основных элемента:**

* **Отправитель** – лицо, собирающее информацию и передающее ее.
* **Сообщение**– собственно сама информация.
* **Канал** – средство передачи информации.
* **Получатель** – лицо, которому предназначена информация.

**Коммуникационный процесс -** это обмен информацией (в любой форме) между элементами организационной системы по каналам прямой и обратной связи (рис. 1), (табл. 2).



**Рис. 1. Этапы коммуникационного процесса**

**Таблица 2**

**Содержание элементов коммуникационного процесса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Элемент коммуникационного процесса*** | ***Определение элемента коммуникационного процесса*** | ***Задачи элемента коммуникационного процесса*** |
| **Источник** | Создатель идеи (коммуникант), сообщения, информации | Выбор канала, средств связи и формы коммуникации |
| **Сообщение** | Информация, которую передает источник получателю | Выбор формы коммуникации. Кодировка информации |
| **Канал (прямой и обратной связи)** | Средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю и обратно | Техническое обеспечение передачи неискаженной (качественной) информации |
| **Получатель** | Коммуникант, ради которого функционирует коммуникация | Декодирование информации. Выбор канала, средств связи и формы ответной информации |

В процессе обмена информацией отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных между собой этапов:

1) зарождение идеи;

2) кодирование и выбор канала;

3) передача;

4) декодирование.

Считается, что коммуникация была осуществлена эффективно, если собеседники, обсуждавшие какую-то тему или ситуацию, пришли к взаимопониманию и сделали общие выводы.

Само зарождение идеи является начальным этапом коммуникационного процесса. Именно здесь отправитель информации принимает решение о том, что идею или какое-либо сообщение необходимо сделать предметом обмена.

На этом этапе большое значение уделяется формированию и формулировке сообщения.

Основными целями коммуникационного процесса является обеспечение понимания и передача информации, являющейся предметом общения.

**Эффект коммуникационного процесса** — это изменение в поведении «получателя», которые происходят в результате принятия сообщения.

**Основные результаты коммуникационного процесса:**

1. Изменения в знаниях «получателя».
2. Изменение установок «получателя», т. е. изменение относительно устойчивых представлений индивида.
3. Изменение поведения «получателя» сообщения.

**Цели коммуникации:**

1. Организовывать информационный обмен между субъектом и объектом управления.
2. Наладить процесс эмоционального и интеллектуального обмена управленческой информацией.
3. Установить взаимосвязь между людьми в организации.
4. Сформулировать общие взгляды на внутреннюю среду организации.
5. Организовать совместную работу коллективов с целью выполнения задач организации.

**Значение коммуникации в организации:**

1. Коммуникация — основное условие существования и развития организации.
2. Коммуникация осуществляет взаимодействие с внешней средой, определяя уровень и качество принятия управленческих решений.
3. Коммуникации характеризуют состояния внутренней среды организации путем обеспечения функционирования и взаимодействия людей, структуры, целей, технологии и задач организации.
4. Коммуникация создает неформальную структуру в процессе функционирования организации и способствует сближению с ней формальной структуры.

Процесс коммуникаций очень важен для эффективной деятельности любой организации, а мастерство общения – неотъемлемая часть профессионального менеджера.

**ДОМАШНИЕ ЗАДАНИE**

* 1. **Изучить тему «Управление коммуникациями»;**
	2. **Составить конспект об управлении коммуникаций;**

**3. Задание: Ответьте письменно на следующие вопросы, используя конспект занятия**

***ФИО (написать полностью): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Курс, № группы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№ п/п*** | ***Вопросы***  | ***Ответы обучающихся*** |
| ***1.*** | ***Сколько % своего рабочего времени тратит менеджер на коммуникации?*** |  |
| ***2.*** | ***Какие связи включает коммуникационная сеть?*** |  |
| ***3.*** | ***Подробно описать типы коммуникаций*** |  |
| ***4.*** | ***Написать содержание элементов коммуникационного процесса*** |  |