

КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ

Роль комунікацій в менеджменті важко переоцінити. Як відомо, основа будь-якого управління – спілкування. Вміння спілкуватися з підлеглими и правильно будувати з ними продуктивні трудові відносини, що призведуть до успішної роботи колективу. Невміння спілкуватися є причиною майже усіх проблем в роботі підприємства. Робочий час менеджера передбачає різні види діяльності у спілкуванні. Спілкування приймає різні форми та має різні види: наради, зустрічі, телефонні розмови, робота з електронною поштою тощо. Комунікації – це процес обміну інформацією та змістовим значення між двома або більше людьми. Комунікації супроводжують менеджера та наскрізь пронизують процеси планування, організації мотивування та контролю на фірмі.

У процесі комунікації виділяють чотири основні елементи:

Відправник інформації – це індивід, який має на меті передати певну інформацію або досвід до інших людей.

Інформація – наявне формулювання ідеї відправника до одержувача.

Інформаційний канал – метод передачі повідомлення.

Одержувач інформації, який декодує отримане повідомлення та інтерпретує для себе його значення.

Є декілька типів комунікації: комунікації між організацією та зовнішнім середовищем – це обмін інформацією між споживачами, постачальниками, конкурентами, представниками органів влади. Формальні комунікації пересікають всю компанію у відповідності до командного ланцюга та структури організації. Неформальні комунікації – це обмін інформацією, не пов'язаною з формальними організаційними питаннями між двома або більше людьми. Неформальні комунікації не передбачені організаційною структурою. Практика свідчить, що значна частина комунікацій здійснюється неформально. Основна частина часу керівника припадає на прямий міжособистісний обмін інформацією. Тому очевидна значимість підвищення ефективності міжособистісних комунікацій та аналізу перешкод, що виникають в цьому процесі. Сутність організації та ефективність комунікацій багато в чому залежить від керівника, його теоретичних знань і здібностей, які можуть йому допомогти знайти більш ефективні методи комунікації.