

Коммуникация как система

Толчинская Алина
4 курс

Что такое коммуникация?

- Коммуникация (от лат. – сообщение, передача) это процесс обмена сообщениями, информацией между различными личностями, их социальными группами, общностями, организациями.
- Коммуникация — как форма общения двух и более субъектов контактирования — является естественной и неотъемлемой частью процесса управления. Поэтому эффективно работающими руководителями считают тех, кто эффективен в коммуникациях, т.к. управление это информационный процесс (процесс циркуляции, преобразования и передачи информации).
- осуществление коммуникаций — это процесс, необходимый для любого управленческого действия, в котором роль руководителя одна из важнейших. Прежде всего, руководитель должен быть хорошим психологом, который может предугадать малейшие изменения настроения сотрудника и/или коллектива. Психологический фактор — один из важнейших факторов успешных коммуникаций.

Цели коммуникаций:

- обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления;
- получение информации о процессах производства и произведенных продуктах;
- создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий;
- совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией;
- регулирование и рационализация информационных потоков.

Пять базовых элементов коммуникационного

процесса:

- Отправитель — лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
- Язык коммуникации — понятная участникам процесса система передачи смысла(ов), например, профессиональный сленг;
- Сообщение — непосредственно информация о предмете взаимодействия;
- Канал — средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети, информационные доски);
- Получатель (адресат) — лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует её.

Основными средствами системы коммуникации

КОМПАНИИ ЯВЛЯЮТСЯ:

- o отдел коммуникаций;
- o система электронного документооборота;
- o электронная почта;
- o телефонные коммуникации;
- o корпоративный сайт;
- o компьютерная сеть компании;
- o информационные доски.

Отдел коммуникаций

Предоставляемые услуги включают следующий перечень:

- o обработка почты;
- o переадресация телефонных звонков;
- o принятая коммуникационная система в компании «система двух корзин»;
- o другие услуги коммуникации.
- o Работа отдела коммуникаций построена по принципу почтового отделения: в определенном месте расположены корзины каждого структурного подразделения для входящей корреспонденции (внешней и внутренней).
- o Функциями отдела коммуникаций являются прием, проверка, регистрация и распределение по корзинам коммуникационного центра сообщений. Т
- o В задачи отдела коммуникаций входит доставка корреспонденции сотрудникам (в их корзину «Входящие»), а также выемка корреспонденции из их корзины «Исходящие»..

Система электронного документооборота (СЭД)

СЭД это электронная программа для:

- o внутреннего документооборота;
- o ведение учета и отчетности;
- o построение структуры компании; обмена сообщениями;
- o согласования и утверждения управленческой документации;
- o других целей.

СЭД позволяет легко и быстро получить доступ к нужной информации. Необходимость доступа к данной программе определяется непосредственным руководителем сотрудника, который подает заявку администратору программы.

Каждому сотруднику присваивается свой пароль, под которым он заходит в программу и производит действия согласно его должностным обязанностям.

Каждый пост в компании имеет свои права доступа для работы в СЭД с определенными модулями программы.

Электронная почта

Outlook — это программа, предназначенная для внутренней и внешней переписки, отправки внутреннего документооборота и сообщений. Каждому сотруднику компании, работающему с компьютером присвоена определенная учетная запись.

Каждой учетной записи соответствует определенный электронный адрес. Используя эту учетную запись, электронный адрес, сотрудник может пользоваться данной программой, чтобы получать и отправлять электронные сообщения как внутри компании так и за ее пределы.

Отвечая на сообщение, необходимо давать информацию по существу заданных вопросов, предоставляя только ту информацию, которая запрашивается.

Телефонные коммуникации

В большинстве случаев телефонная коммуникация используется для обсуждения срочных вопросов.

В компании существуют следующие виды телефонной связи:

- o внутренняя связь (внутренний) — на рабочем месте каждого сотрудника располагается телефонный аппарат с присвоенным личным номером;
- o внешняя связь (рабочий) — телефонные аппараты городской связи;
- o мобильная связь (мобильный) — мобильные телефоны, подключенные к корпоративной сети.

Для удобства использования телефонной связи в СЭД и на внутреннем сайте компании должен быть создан телефонный справочник по всем сотрудникам компании. В данном справочнике приводятся все телефонные номера, по которым можно связаться с сотрудником: рабочий, внутренний, мобильный, домашний и так далее. Те из них, которые имеют уровень доступа информации «Общая» — доступны для просмотра всем сотрудникам компании.

Все внутренние, корпоративные мобильные и рабочие номера телефонов имеют уровень «Общая». Для всех остальных номеров, сотрудник самостоятельно указывает уровень доступа.