

**Політехнічний технікум Конотопського інституту
Сумського державного університету**

Менеджмент та матеріалообробка

КУРСОВА РОБОТА

з предмету МЕНЕДЖМЕНТ

**на тему: МІСЦЕ І РОЛЬ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ В
ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ СУЧАСНОЇ
ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ СТРУКТУРИ**

Студента (ки) IV курсу 641 групи
напряму підготовки 030601 «Менеджмент»
спеціальності «Організація виробництва»
Іваненко Ірини Сергіївни

Керівник: викладач I категорії
Іващенко М.М.

Оцінка _____

Члени комісії

_____	М.М. Іващенко
(підпис)	(прізвище та ініціали)
_____	Т.В. Гребеник
(підпис)	(прізвище та ініціали)
_____	О.В. Сосненко
(підпис)	(прізвище та ініціали)

м. Конотоп 2018 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 КОМУНІКАЦІЯ ЯК ПРОЦЕС	5
1.1 Сутність процесу комунікації. Теорії комунікації	5
1.2 Функції, форми і типологія комунікації	12
1.3 Моделювання комунікативного простору	22
РОЗДІЛ 2 КОМУНІКАТИВНІ ЗВ'ЯЗКИ В ОРГАНІЗАЦІЯХ	28
2.1 Вертикальна та горизонтальна структура комунікацій в організаціях	28
2.2 Комунікація «керівник-підлеглий». Неформальні комунікації	
Електронні засоби комунікації	35
2.3 Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання	41
ВИСНОВКИ	45
СПИСОК ВИКОРИТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	47

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Кожна людина щодня користується комунікаціями, але лише деякі це роблять досить узгоджено. Майже все, що роблять керівники, аби полегшити досягнення цілей організації, потребує ефективного обміну інформацією. Якщо люди не зможуть обмінюватися інформацією, то вони не зможуть і працювати разом, формулювати цілі й досягати їх.

Однак комунікації – це складний процес, що складається з взаємозалежних кроків. Кожен з цих кроків потрібен для того, щоб зробити наші думки зрозумілими іншій особі. Кожен крок – це пункт, у якому, якщо ми не будемо думати, що робимо, – зміст може бути втрачено. Мета кожного керівника – зробити процес комунікації якнайбільш ефективнішим і не втратити при цьому змісту.

Згідно з дослідженнями, проведеними в 1975 році, керівники від 50 до 90% усього часу витрачають на комунікації. На перший погляд це здається неймовірним, але якщо врахувати, що керівник займається цим, щоб реалізувати свої ролі у відносинах між особами, інформаційному обміні й процесах прийняття рішень, а також у плануванні, організації, мотивації й контролі, усе стає зрозумілим. Саме тому, що обмін інформацією вбудований у всі основні види управлінської діяльності, комунікації є процесом, що зв'язує.

Хоча загальноприйнятим є те, що комунікації мають велике значення для успіху організацій, опитування показали, що 73% американських, 63% англійських і 85% японських керівників вважають, що комунікації є головною перешкодою на шляху досягнення ефективності їхніми організаціями.

Це доводить наступне твердження, що неефективні комунікації – одна з основних сфер виникнення проблем. Глибоко усвідомлюючи комунікації на рівні особи й організації, керівники повинні вчитися знижувати частоту випадків неефективних комунікацій і ставати, таким чином, більш

ефективними менеджерами. Керівники, що ефективно працюють, – це ті, хто ефективні в комунікаціях. Вони являють суть комунікаційного процесу, мають добре вміння усного й писемного спілкування й розуміють, як середовище впливає на обмін інформацією.

При обговоренні обміну інформації всередині організації зазвичай думають про людей, що говорять у процесі особистого спілкування чи в групах на зборах, розмовляють по телефону чи читають і складають записки, листи й звіти. Хоча ці випадки складають основну частину комунікацій в організації, комунікації являють собою більш розгалужений і складний процес.

Актуальність та недостатня розробленість зазначених питань зумовили вибір теми дослідження **«Місце і роль комунікаційної системи в забезпеченні ефективного функціонування сучасної організаційної структури»**.

Метою роботи є ознайомлення з природою і складностями комунікацій, з потенційними пастками на шляху до розуміння суті повідомлень, а також з тим, що можна зробити, щоб більш ефективно обмінюватися інформацією як серед менеджерів, так і за межами їхнього кола. Увагу також приділено вивченню думок представників бізнесу щодо побудови оптимальної системи внутрішніх комунікацій на підприємстві з метою забезпечення інформативності та згуртованості співробітників, а значить і підвищення ефективності робочого процесу.

Для досягнення визначеної мети були поставлені наступні **завдання**:

- визначити місце та роль комунікаційної системи;
- охарактеризувати комунікативні зв'язки в організаціях;
- виокремити комунікаційні проблеми, з якими стикаються сучасні організації

Об'єкт дослідження – комунікація діяльності персоналу підприємницької організації.

Предмет дослідження – місце і роль комунікаційної системи в забезпеченні ефективного функціонування сучасної організації.

Структура та обсяг роботи. Робота складається з вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. У роботі використано 42 джерела. Повний обсяг роботи складає 49 сторінок, з яких основний текст викладено на 40 сторінках. Подано 3 рисунки.

Основний зміст роботи не враховує зміст, вступ, висновки та список використаної літератури. Враховує кількість сторінок 1 і 2 розділів.

ВИСНОВКИ

У відповідності до поставленої мети та завдань дослідження отримано такі теоретико-практичні висновки:

1. Значення комунікації в бізнесі на сучасному етапі розвитку постійно зростає. Це пов'язано з тим, що підприємствам, організаціям, їх керівникам та співробітникам необхідно одержувати й освоювати всі розширюється інформацію, яка допомагає вирішувати виникаючі питання.

2. Поняття «комунікації» розглядаємо як обмін інформацією, на основі якого керівник отримує інформацію, необхідну для прийняття ефективних рішень, і доводить прийняті рішення до співробітників організації.

3. Серед функцій комунікацій можна виділити інформативну, інтерактивну (вплив), перцептивну (сприйняття) і експресивну (пов'язана з почуттями).

4. Виділяють такі види комунікацій: організаційні та міжособистісні. Організаційні поділяються на зовнішні і внутрішні. Останні в свою чергу – на формальні (вертикальні і горизонтальні) і неформальні. Організаційні комунікації – це сукупність комунікацій, що будуються на основі спілкування, опосередкованого інформацією про саму організацію, її цілі і завдання. Міжособистісні комунікації – усне спілкування людей в одному з перерахованих видів. Ефективна міжособистісна комунікація дуже важлива для успіху в управлінні, так як, з одного боку, рішення багатьох управлінських завдань будується на безпосередній взаємодії людей.

5. Комунікаційний процес – це обмін інформацією між двома або більше людьми. У процесі обміну інформацією можна виділити чотири базових елементи: відправник, повідомлення, канал і одержувач.

6. Етапи комунікаційного процесу: зародження ідеї, кодування і вибір каналу, передача, декодування, зворотний зв'язок, «шум». На кожному етапі процесу комунікації можуть виникати проблеми, що породжує неефективність передачі інформації.

7. Обмежувачем ефективності міжособистісного обміну інформацією може бути відсутність зворотного зв'язку, а отже немає можливості встановити, чи дійсно повідомлення правильно витлумачено одержувачем. Перешкоди на шляхах обміну інформацією можуть також бути наслідком перевантаження каналів комунікацій, наприклад, внаслідок великого потоку інформації або погано сформованої структури. Проблеми в процесі комунікацій можуть виникати через незадовільний складу і використання комітетів, робочих груп, кадрів. У комунікаційних бар'єрах, перешкоди, що перешкоджають контакту між комутатором і реципієнтом, адекватному прийому, розумінню, засвоєнню повідомлень можна відзначити технічні, психофізичні, соціальні, культурні.

8. Оскільки комунікації є однією з найважливіших складових управління, керівнику необхідно намагатися стежити за комунікаційним процесом, виявляти проблеми на кожному його етапі і намагатися усувати їх з метою підвищити ефективність передачі та сприйняття інформації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Грэхем Х. Т. Управление человеческими ресурсами : учеб. пособие для вузов / Х. Т. Грэхем, Р. Беннет; пер. с англ., под ред. Т.Ю. Базарова и Б.Л. Еремина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. 598 с.
2. Завадський Й. С. Менеджмент: «Management». 2-е. вид. К.: Українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1998. 542 с.
3. Жигалов В.Т., Шимановська Л.М. Основи менеджменту і управлінської діяльності. К.: Вища шк., 1994. 223 с.
4. Конечкая В. Социология коммуникации. URL: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/koneck/04.php (дата звернення: 01.12.2018).
5. Менеджмент: Навч. Посібник. А.В. Шегда. К. : Знання, 2002. 583 с.
6. Пригожин А.І. Нововведення: стимули і перешкоди: навч. посібник / А.І. Пригожин. К.: МАУП, 2003. 219с.
7. Туріянська М.М. Комунікації в системі управління знаннями / М. М. Туріянська // *Вісник економічної науки України*. 2011. № 2. С. 194-196.

Приклад оформлення