

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КУРГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджмента

Деловые коммуникации
Коммуникации в организациях

Методические указания
к выполнению контрольной работы
для студентов заочной формы обучения
направления 080200.62 – «Менеджмент»

Курган 2012

Кафедра: «Менеджмент».

Дисциплина: «Деловые коммуникации», «Коммуникации в организациях»
(направление 080200.62)

Составила: старший преподаватель Н.П. Теляковская

Методические указания составлены на основе: Овчарова Р.В. Контрольная работа и методические указания к выполнению контрольной работы по учебной дисциплине «Коммуникации в организациях» для слушателей программы подготовки управленческих кадров, 2007г.

Утверждены на заседании кафедры «27» сентября 2012 г.

Рекомендованы методическим советом университета «12» октября 2012 г.

Общие методические указания к выполнению контрольной работы

Выполнение данной контрольной работы требует изучения литературы по данной проблеме (минимальный список литературы прилагается). Однако студент должен самостоятельно подобрать и изучить дополнительную литературу помимо предложенного списка (статьи, монографии по проблеме «Деловые коммуникации»). Задание одинаково для всех студентов и не требует учета соответствия номера зачетной книжки и выбора варианта работы. С учётом изученных теоретических положений и своего личного опыта, проверьте свою организацию (предприятие) с помощью теста «Диагностика коммуникаций в организации». Оформите результаты тестирования в виде графика сильных и слабых сторон. Интерпретируйте результаты тестирования и проанализируйте их.

Сформулируйте Ваши предложения по устранению слабых сторон организации и усилению сильных сторон.

Диагностика коммуникаций в организации

Указания к заполнению диагностических бланков, обработке сводных данных и интерпретации результатов

1. На шкале, отвечающей определенной ситуации, обозначены следующие значения:

с левой стороны (L) – от 5 до 0;

с правой стороны (P) – от 0 до 5.

Шкала служит для определения долевого участия данной ситуации, частоты ее появления, а также ее значимости:

«0» означает, что данная ситуация не имеет места, то есть является несущественной;

«5» означает, что имеет место исключительно данная ситуация, что она имеет ключевое значение;

величины от 1 до 4 относятся к промежуточным ситуациям.

2. На шкале следует отметить доленое участие описанных ситуаций (на ее левой (L) и правой (P) сторонах). Сумма приписанных этой ситуации баллов (L + P) должна составлять 5.

3. Пример использования шкалы:

L	*					0	*					P
5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5		
Уметь действовать в соответствии с обязательными к применению инструкциями.						Уметь подобрать действия, которые соответствуют поставленным целям.						

3.1. Предположим, что на вашем предприятии от преобладающего большинства работающих (около 80%) требуют, чтобы они овладели умениями и навыками действовать в соответствии с установленными инструкциями. Только от незначительной части персонала требуют умения самостоятельно или в сотрудничестве с другими специалистами выбирать методы действий в соответствии с поставленными целями. На шкале доленое участие указанной ситуации следует отметить как L=4, P=1.

3.2. Рассчитываются сводные данные в соответствии с формулой, представленной в отдельных частях (разделах) диагностических бланков.

3.3. Осуществляется обработка данных.

3.4. Сводные данные (из материалов диагностирования), относящиеся к результатам диагностики, наносятся на сетку характеристик, поддерживающих или тормозящих развитие системы коммуникаций (рис. 1). Данные для каждого из параметров наносятся при этом на соответствующую ось. Вне горизонтальной (нейтральной) оси наносятся точки типа «P», а ниже этой оси - точки типа «L».

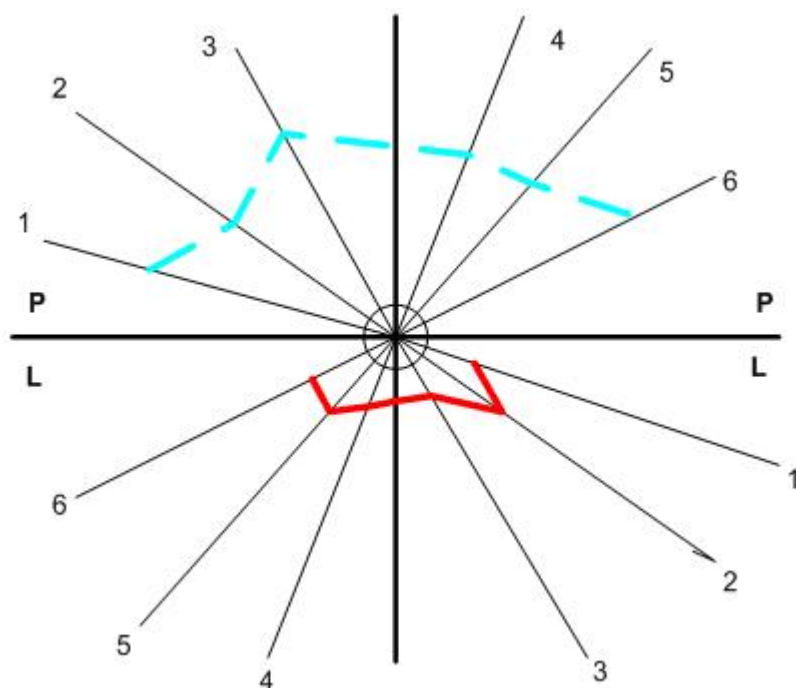


Рис. 1. Графическое изображение сильных и слабых сторон коммуникаций в организации РЯД Р (благоприятствующие характеристики): 1 - полная и достаточная информация; 2 - рациональное и упорядоченное прохождение информации; 3 - надлежащим образом адресованное решение; 4 - информация способствует координированию; 5 - открытый и помогающий стиль общения; 6 - хорошо подготовленное и благоприятствующее коллективное решение проблем.

Ряд L (затрудняющие характеристики): 1 - неполная и недостаточная информация; 2 - хаотичное и нерациональное прохождение информации; 3 - ненадлежащим образом адресованное решение; 4 - информация затрудняет координирование; 5 - принуждающий и чрезмерно формализованный стиль общения; импровизированное и пассивное коллективное решение проблем.

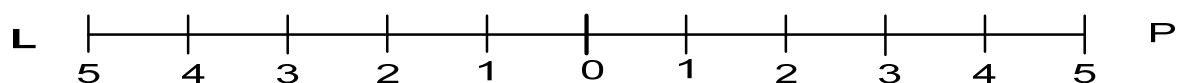
3.5. Соединяя соответствующие точки друг с другом, получают профиль слабых и сильных сторон коммуникаций в исследуемой группе глазами одного человека.

3.6. Сводные данные, представляющие собою систему результатов, которые получены всеми членами исследуемой группы. Результаты складываются отдельно по каждому параметру, а полученная сумма делится на число участников исследования. Полученные средние значения наносятся на график. Получаем окончательный профиль сильных и слабых сторон коммуникации организации (отдела, подразделения) глазами всех участников исследования.

Тест для диагностирования

1. Полнота информации, необходимой для выполнения заданий

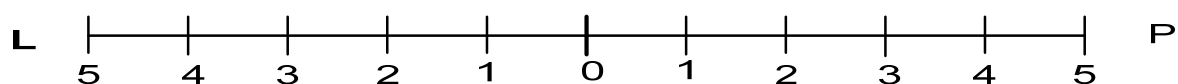
Работники знают факторы, определяющие успех своего предприятия:



Им это не нужно

Они полностью осознают их

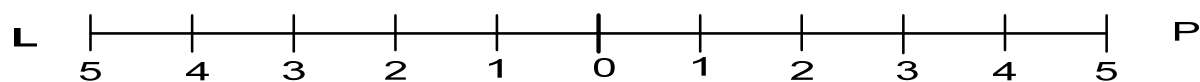
Получаемая работником информация является:



Недостаточной и неполной

Полной и достаточной

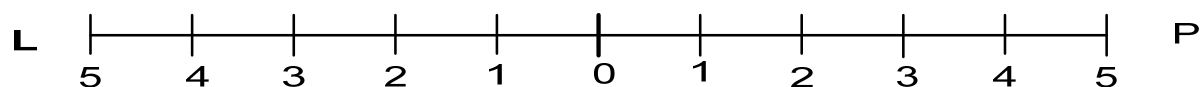
Получаемая информация является:



Чрезмерно мелочной и подробной

Надлежащим образом
отредактированной

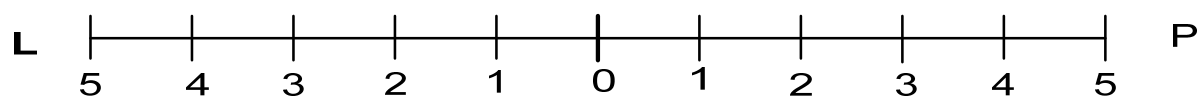
Получаемая информация является:



Неразборчивой и неясно сформулированной

Разборчивой, ясно
сформулированной

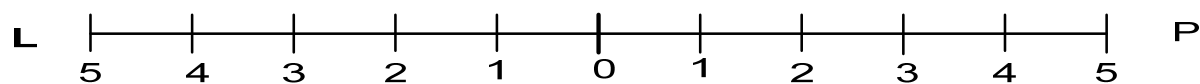
Получаемая информация является:



Малодостоверной

Добросовестной и достоверной

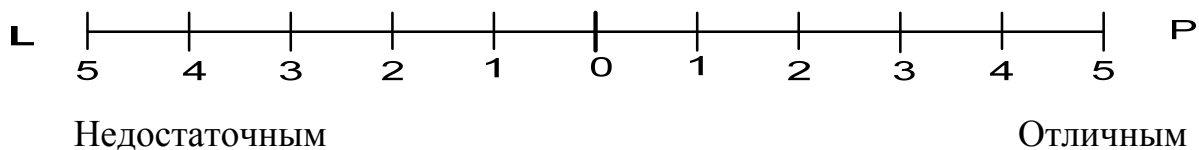
Получаемая информация является:



Случайной или мало актуальной

Упорядоченной и актуальной

Техническое обеспечение и его доступность для сбора, обработки и передачи информации является:

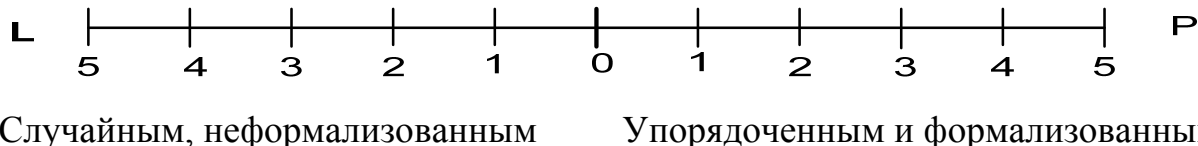


Впишите данные, полученные на шкалах, в следующую таблицу:

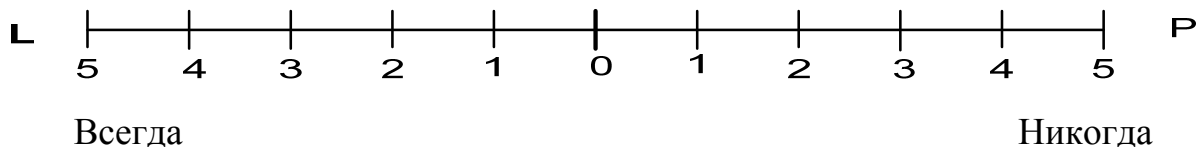
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	Итого	Разделите эту сумму на 7
L									
P									

2. Прохождение информации

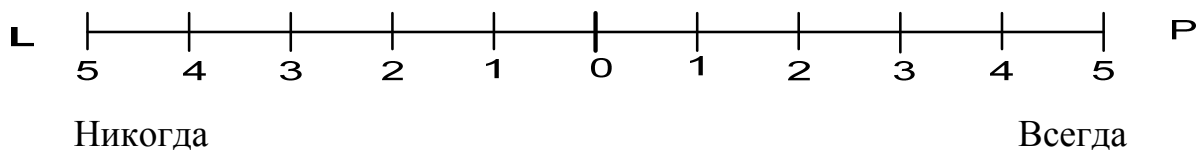
2.1. Прохождение информации на предприятии является:



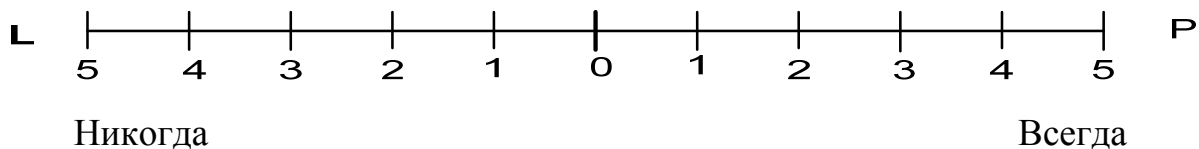
2.2. Наблюдаются различия между истинными и формальными потоками информации:



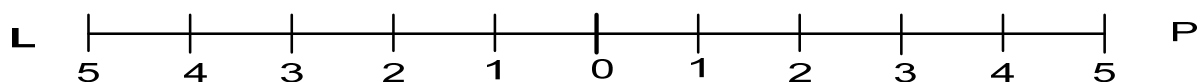
2.3. Поступает ли получаемая Вами информация в срок?



2.4. Знаете ли Вы, для какой цели служит та информация, передавать которую Вы формально обязаны?



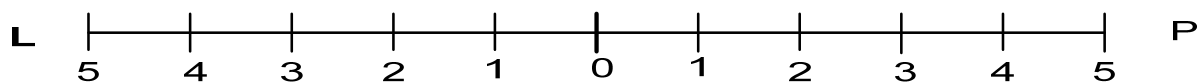
2.5. Имеется ли среди получаемой Вами документальной информации такая, которую Вы считаете излишней?



Такая информация имеется

Такой информации нет

2.6. Существуют ли такие ситуации, когда один и тот же документ попадает в организационную ячейку несколько раз?



Нет

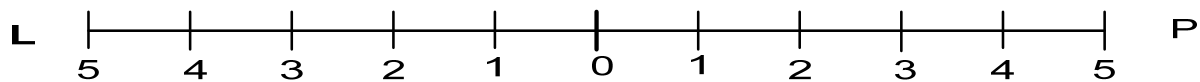
Да

Впишите данные, полученные на шкалах, в следующую таблицу:

	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	Итого	Разделите эту сумму на 6
L								
P								

3. Права принятия решений

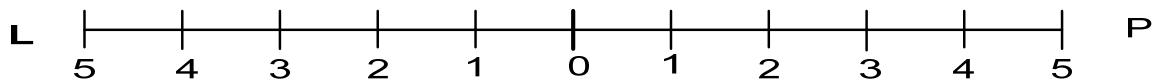
3.1. Принимают ли ваши начальники решения, которые формально приписываются Вам?



Всегда

Никогда

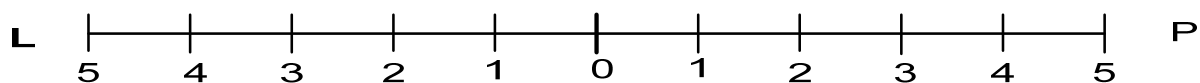
3.2. Принимаете ли фактически решения Вы, а Ваш начальник ограничивается только их формальным одобрением?



Всегда

Никогда

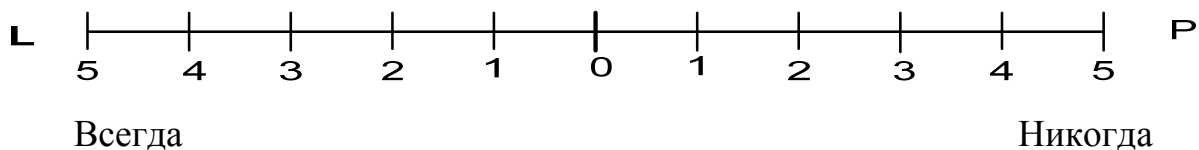
3.3. Имеет ли Ваш начальник право принимать такие решения, которые можно передоверить?



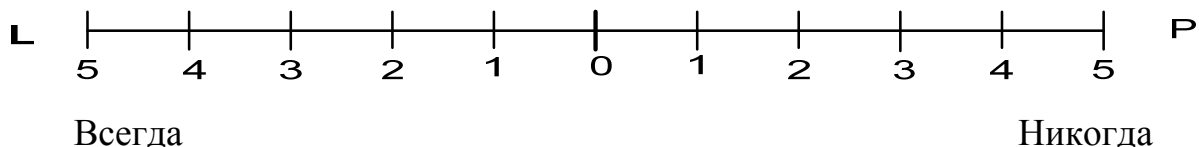
Всегда

Никогда

3.4. Имеете ли Вы право принимать такие решения, которые можно было бы передоверить Вашим подчиненным?



3.5. Принимают ли Ваши подчиненные такие решения, которые формально должны принимать Вы?

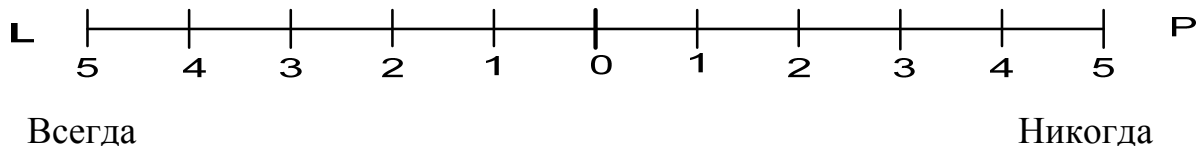


Впишите данные, полученные на шкалах, в следующую таблицу:

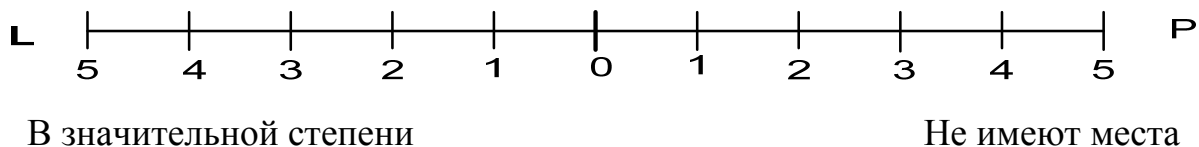
	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	Итого	Разделите эту сумму на 5
L							
P							

4. Информация как инструмент координации

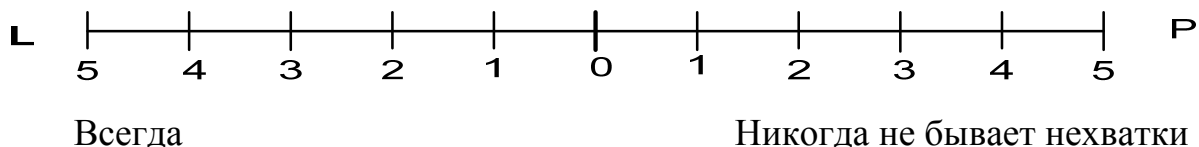
4.1. Имеются ли споры по поводу компетенции с руководителями (работниками) других служб и подразделений?



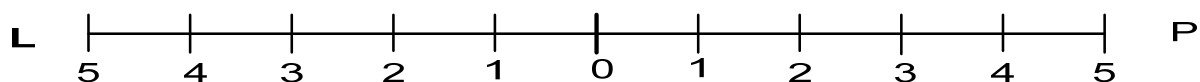
4.2. Имеют ли место зоны так называемых «ничьих» заданий?



4.3. Испытываете ли Вы нехватку информации о существенных вопросах от тех лиц, которые с Вами сотрудничают?



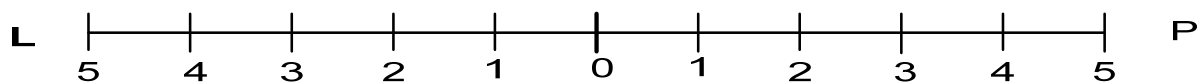
4.4. Испытываете ли Вы нехватку информации о существенных вопросах от Ваших начальников и вышестоящих лиц?



Всегда

Никогда не бывает нехватки

4.5. Получаете ли Вы необходимую Вам информацию, которая является результатом сотрудничества с кем-то?



Благодаря собственной активности

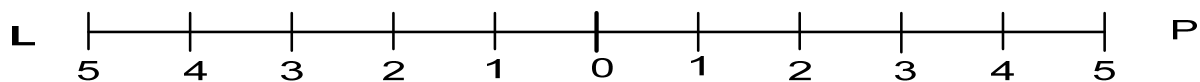
Она поступает ко мне автоматически

Впишите данные, полученные на шкалах, в следующую таблицу:

	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	Итого	Разделите эту сумму на 5
L							
P							

5. Стили общения (коммуникаций)

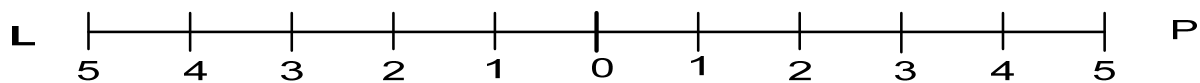
5.1. Имеете ли вы достаточно времени на контакты с ближним и дальним окружением?



Нет

Да

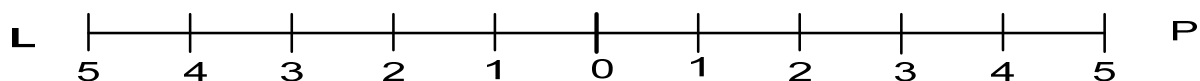
5.2. Испытываете ли Вы потребность, имеете ли время, желание выслушать своих сотрудников?



Нет

Да

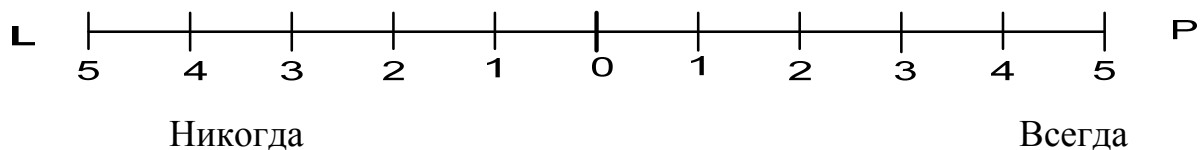
5.3. При возникновении трудностей в сборе информации Вы можете рассчитывать на понимание, терпение и помощь со стороны руководителей?



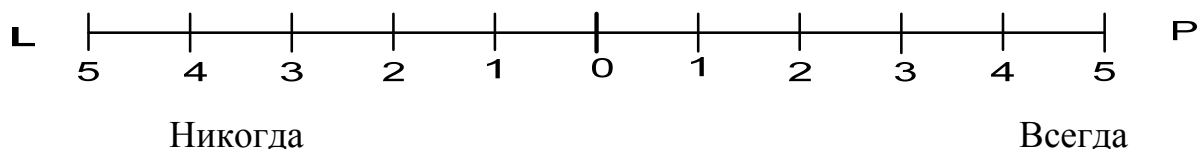
Никогда

Всегда

5.4. При возникновении трудностей в сборе информации Вы можете рассчитывать на помощь со стороны Ваших сотрудников?



5.5. Одинаково ли охотно Вы передаете информацию своему руководителю, как плохую, так и хорошую?

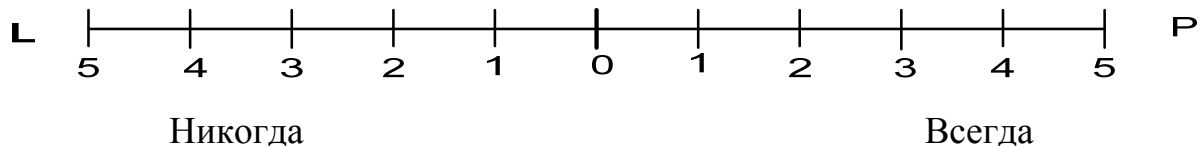


Впишите данные, полученные на шкалах, в следующую таблицу:

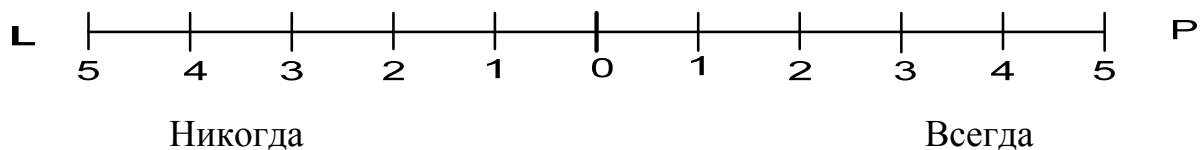
	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	Итого	Разделите эту сумму на 5
Л							
Р							

6. Коллективное решение проблем

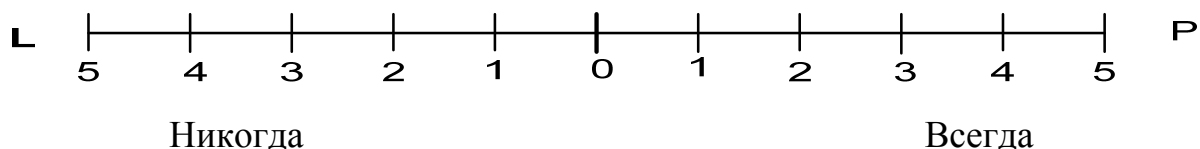
6.1. В достаточном ли объеме Вы знаете цель и тематику тех коллективных (групповых) встреч, в которых Вы участвуете?



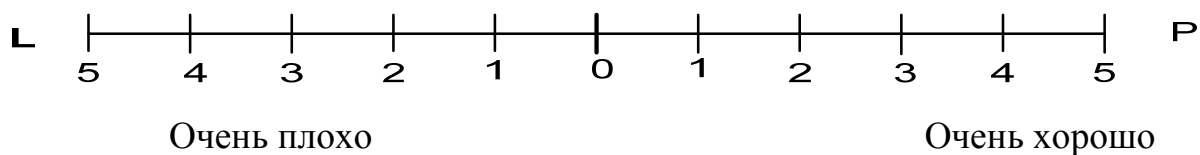
6.2. Знаете ли Вы заранее ориентировочную длительность встреч (совещаний), в которых Вы должны участвовать?



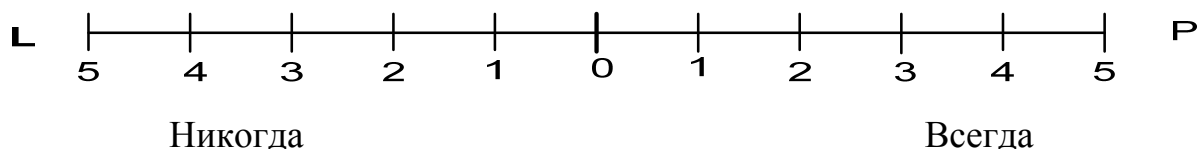
6.3. Принимают ли, по Вашему мнению, участие в коллективных встречах только те люди, которые должны в них участвовать?



6.4. Как Вы оцениваете условия для проведения коллективных встреч (эстетику помещений, температуру, слышимость, гигиеничность)



6.5. Знаете ли Вы результаты тех совещаний, в которых Вы участвовали?



Впишите данные, полученные на шкалах, в следующую таблицу:

	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	Итого	Разделите эту сумму на 5
L							
P							

На основании итоговых данных по разделам 1-6 строится сводная таблица 1 и график сильных и слабых сторон коммуникаций предприятия (рис. 2).

Таблица 1

Результаты группового тестирования факторов, поддерживающих или тормозящих развитие коммуникаций в организации

Результаты тестирования (средние значения по группе)	P	L
1. Полнота информации, необходимой для выполнения поставленных задач		
2. Прохождение информации		
3. Права и полномочия по принятию решений		
4. Информация как инструмент координирования		
5. Стили общения (коммуникаций)		
6. Коллективное (групповое) решение проблем		

Интерпретация результатов полученного профиля

На основе анализа полученного профиля (рис.2) выявляются слабые и сильные стороны коммуникации в организации, предлагаются пути совершенствования коммуникативного процесса.

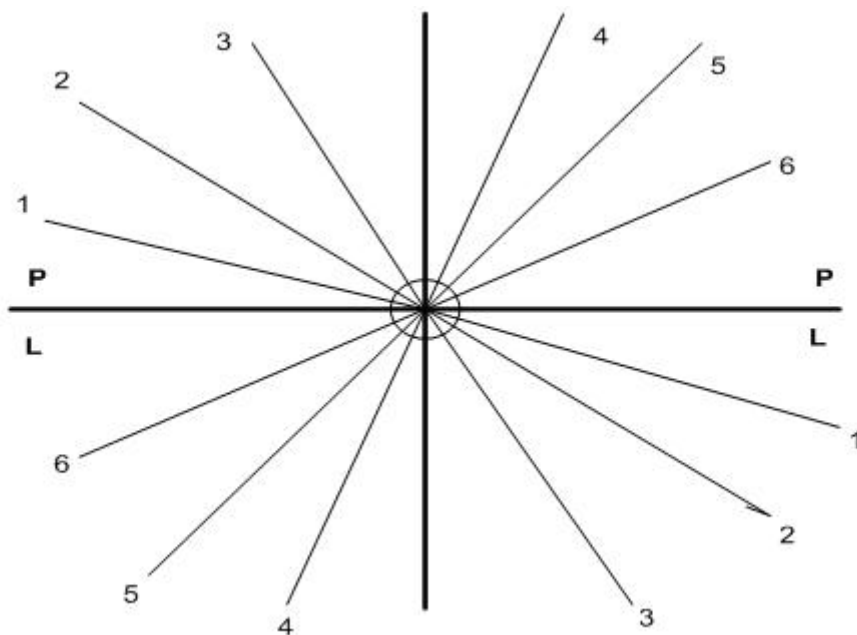


Рис.2. Графическое изображение сильных и слабых сторон коммуникаций в организации (по данным тестирования)

Описание полученных результатов, выводы по итогам контрольной работы

А. Сформулируйте на основе выполненной работы характеристики, благоприятствующие системе коммуникаций в организации:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Б. Сформулируйте на основе выполненной работы характеристики, затрудняющие систему коммуникаций в организации:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Список литературы

1. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2010.
2. Романов А.А., Васильев Г.А. Массовые коммуникации: Учебное пособие. М.: - ИНФРА-М., 2010.
3. Ульяновский А.В. Маркетинговые коммуникации. – М.: Изд-во «Эксмо», 2008.
4. Сидоров П.И., Коноплева И.А., Путин М.Е. Деловое общение: Учебник для вузов. - 2-е изд., перераб. – М.: ИНФРА-М, 2011.
5. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2011.
6. Духновский В.С. Диагностика межличностных отношений: Психологический практикум. - СПб.: Речь, 2010.
7. Ковальчук, А.С. Основы делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2010.
8. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: Учебник. - М.: Издательский дом «Социальные отношения», издательство «Перспектива», 2009.

Теляковская Надежда Петровна

Деловые коммуникации
Коммуникации в организациях

Методические указания
к выполнению контрольной работы
для студентов заочной формы обучения
направления 080200.62 – «Менеджмент»

Редактор А.С. Мокина

Подписано в печать	Формат 60x84 1/16	Бумага тип. № 1
Печать трафаретная	Усл. печ. л. 1,0	Уч.-изд. л. 1,0
Заказ	Тираж 100	Цена свободная

РИЦ Курганского государственного университета.
640669, г. Курган, ул. Гоголя, 25.
Курганский государственный университет.