

Список информационных источников

1. Педагогическая практика в начальной школе / Г.М. Коджаспирова, Л.В. Борикина, Н.И. Бостанджиева и др. – М.: Издательский центр «Академия», 2000. – 272 с.
2. Федеральная целевая программа развития образования на 2011–2015 г.г. [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: http://mon.tatarstan.ru/rus/file/pub/pub_11833.pdf

ВАЖНОСТЬ КОММУНИКАЦИЙ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Чекарова С.А., Чечет Д.М.

Томский политехнический университет, г. Томск

*Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент кафедры
физических методов и приборов контроля качества*

Коммуникации в организационном контексте включают взаимодействие между людьми. Внутренние коммуникации играют особую роль в групповой динамике. Без коммуникаций нет общения, обмена информацией, а без этого не может быть и самой организации. Таким образом, коммуникации выступают как определяющее условие для формирования коллектива и его жизнедеятельности.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что коммуникация предоставляет средства для выработки и исполнения решений, осуществления обратной связи и корректировки целей и процедур деятельности организации в соответствии с требованиями ситуации. Поэтому и менеджеры, и исполнители должны понимать основные концепции и способы применения коммуникационных технологий и быть способными принимать важные решения относительно их использования.

Все виды управленческой деятельности основаны на обмене информацией, поэтому коммуникации и называют связующими процессами. Руководителю приходится осмысливать большие объемы информации, среди которой есть информация, не влияющая на процесс управле-

ния. Поэтому в работе делается акцент на эффективность коммуникаций, т. е. обмен информацией, которая оказывает непосредственное влияние на управление организацией.

Внутриорганизационные коммуникации должны обладать рядом характеристик:

- быть ясными и точными;
- прозрачными, а сообщаемые сведения, основанными на достоверных фактах;
- должны вызывать к лучшим интересам людей и помогать бороться с атмосферой недоверия в коллективе.

Коммуникация считается успешной, если получатель информации понимает ее содержание адекватно тому смыслу, который в нее вложил отправитель.

Помимо объективных причин затрудняют коммуникации и субъективные факторы. Например, предвзятые представления людей, отвергающих новые идеи в силу их новизны, кажущейся с первого взгляда сомнительной, или в силу стереотипов. В результате искажается восприятие сообщения и как следствие снижается его результативность, замедляется процесс обратной связи.

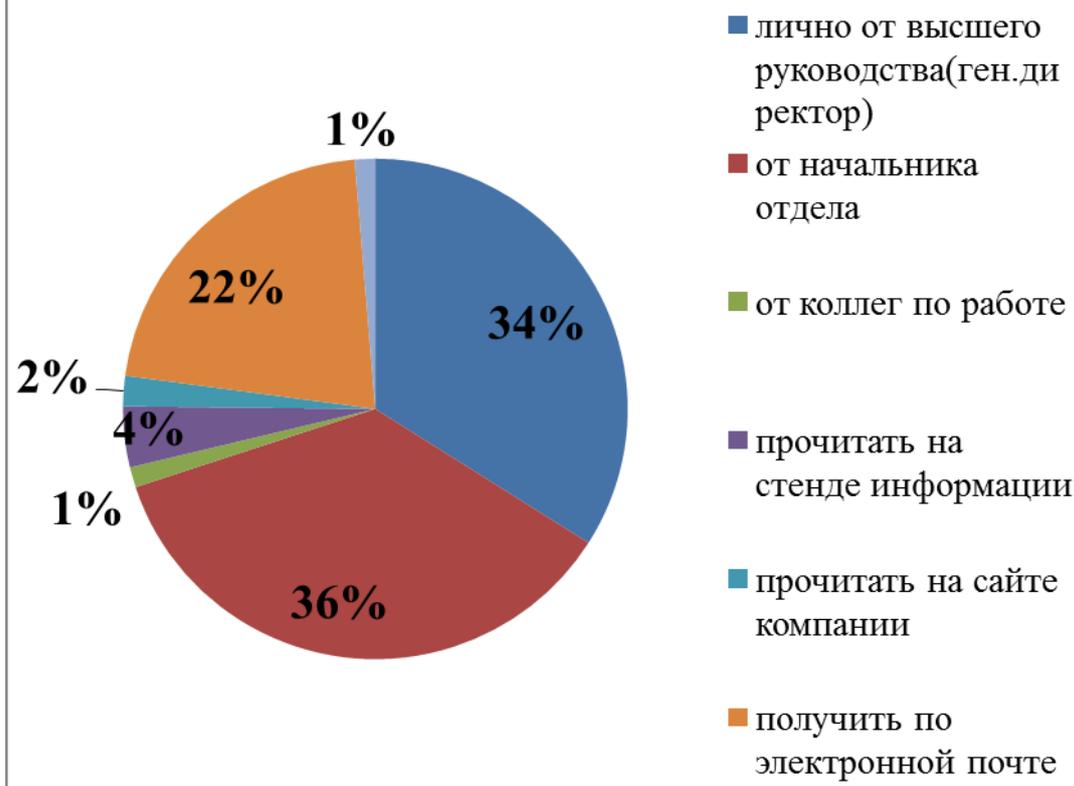
Эффективность коммуникаций может быть различной. По данным зарубежных исследований результативность горизонтальных связей достигает 90%, вертикальных – 20%-25% (такое количество исходящей от руководителей информации доходит до работников и правильно понимается ими). Другими словами, исполнители способны реализовать свои функции, располагая лишь пятой частью предназначенной им информации.

Система управления знаниями

Система управления знаниями (СУЗ) - это система, обеспечивающая коммуникации и взаимодействие людей, направленное на создание и эффективное использование знаний организации. Все эти действия выполняются согласно определенным процедурам и базируются на современных информационно-коммуникационных технологиях, представляющих интранет или экстранет решения.

Мы провели соц. опрос, чтобы выяснить как сотрудники хотели бы получать информацию от руководства. Соц. опрос студентов Томска.

**Вы работаете в организации
среднестатистическим работником.
Как бы вы предпочли получать
информацию от руководителя?**



В ходе научной исследовательской работы был произведен соц. опрос среди студентов города Томска. В опросе проголосовали 153 человека.

Рекомендации по улучшению коммуникации в организации

Для того чтобы наладить коммуникации внутри организации компаниям, необходимо учесть:

1. Профессиональные и социальные группы работников.
2. Средняя продолжительность работы сотрудников в организации.
3. Способ, как наладить организационные коммуникации с «отдаленными» работниками (рядовыми работниками, занимающиеся обслуживанием сторонних лиц).

Для того чтобы это сделать можно применить тестирование отдельных работников, а также оценку фокус-группы, которая предполагает фиксирование деятельности отдельных работников в определенный промежуток времени.

Заключение

Таким образом, формирование данных элементов в рамках подготовки системы эффективной коммуникации в организации обеспечивает эффективную и слаженную работу персонала, способствует повышению лояльности и большой нацеленности на достижение запланированного результата (в рамках концепции маркетинга отношений). Цель коммуникации - добиться от принимающей стороны точного понимания отправленного сообщения.

Список информационных источников

1. Аширов Д. А. Управление персоналом: учеб. пособие для вузов по специальности «Упр. персоналом» / Д. А. Аширов. - М.: Проспект, 2005. – 432 с
2. Верхоглазенко В. Система коммуникаций в организации // Консультант директора. - 2008. - №4. - С. 23-34
3. Громкова, М.Т. Организационное поведение / М.Т. Громкова - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 387 с.
4. Молл Е.Г. Организационное поведение / Е.Г. Молл. - 4-е изд., перераб. и доп. Изд-во. Дашков и К, 2007. - 203 с.

КОНЦЕПЦИЯ «РИСК – МЕНЕДЖМЕНТ»

Дымова А. Гурских М.

Томский политехнический университет, г. Томск

*Научный руководитель: Лобанова И.С., ассистент кафедры
физических методов и приборов контроля качества*

Риск – менеджмент – относительно молодое направление улучшения деятельности организации. Но, несмотря на это, он стремительно набирает темп и по данной тематике уже существуют стандарты, такие как: ISO 31000:2010 Менеджмента риска. Принципы и руководство, ISO 73:2009 Менеджмент рисков. Словарь, AS/NZS 4360:2004 «Риск – менеджмент», объединенный стандарт Австралии и Новой Зеландии и множество других.