

ТЕМА 4. КОМУНІКАЦІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ

Сутність комунікацій та їх інформаційне забезпечення

Комунікації — обмін інформацією, її змістом між двома і більше особами (працівниками).

Класифікація за сферою охоплення:

- 1) комунікації між організацією і зовнішнім середовищем.
- 2) організаційні комунікації які можуть здійснюватись:
 - від вищих рівнів управління до нижчих («зверху — донизу»);
 - від нижчих рівнів управління до вищих («знизу — догори»);
 - між різними підрозділами (відділами, цехами, службами тощо);
 - між менеджером (керівником) і його робочою групою.
- 3) міжособистісні комунікації (виникають між окремими працівниками).

Типи комунікації

Класифікація за способом виникнення:

- 1) формальні (офіційні);
- 2) неформальні;

За способом передавання інформації:

- 1) вертикальні комунікації;
- 2) горизонтальні комунікації;
- 3) діагональні комунікації.

За способом здійснення:

- 1) вербальні (словесні) комунікації;
- 2) невербальні (несловесні) комунікації.

Інформація як основа комунікацій

Інформація — сукупність повідомлень, які відображають характеристику явища, події, виробничо-господарської діяльності.

Види інформації:

- ⊙ *статистична інформація;*
- ⊙ *інформація про товар (роботу, послугу);*
- ⊙ *податкова інформація;*
- ⊙ *правова інформація;*
- ⊙ *інформація про фізичну особу;*
- ⊙ *інформація довідково-енциклопедичного характеру;*
- ⊙ *соціологічна інформація;*
- ⊙ *інформація про стан довкілля.*

Документація та діловодство

Одним із основних носіїв інформації є *документація* — письмове надання інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності й розумової діяльності людини, носієм якої вона є.

Документ — передбачена законом матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації на папері, магнітній, \ кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві. (Закон України «Про інформацію»)

Діловодство — процес, пов'язаний зі складанням документів, їх обробленням, проходженням, зберіганням тощо.

Функції діловодства:

- ⦿ попередній розгляд і облік документів;
- ⦿ довідково-інформаційне обслуговування;
- ⦿ контроль за виконанням основних положень документів;
- ⦿ удосконалення (раціоналізація) документообігу;
- ⦿ експедиційне оброблення і транспортування документів.

Комунікаційний процес

Комунікаційний процес — процес обміну інформацією з метою розв'язання конкретної проблеми.



Комунікації ділових партнерів

Переговори — ділова або службова бесіда, у процесі якої представники двох або більше організацій спілкуються, обмінюються інформацією, з'ясовують інтереси, потреби, концепції та позиції сторін, обговорюють і обґрунтовують свої погляди й пропозиції, висувають аргументи та контраргументи, узгоджують позиції і формулюють домовленості. Результатом проведення ділових переговорів, як правило, є *укладання угод, контрактів, договорів.*

Стратегії ведення ділових переговорів

- ◎ *Жорсткі переговори:* кожна із сторін відстоює власну позицію, не виявляє ініціативи щодо досягнення компромісу
- ◎ *Перспективні переговори:* застосовують, коли особливих надій на успіх у переговорах немає, однак їх результати можуть створити умови для майбутній стосунків.
- ◎ *Лояльні переговори:* сторони з більшості питань йдуть на поступки одна одній, враховуючи майбутню вигоду від практичного використання результатів переговорів.
- ◎ *Принципові переговори:* базуються на партнерських взаємовідносинах рівноправних суб'єктів і передбачають високий рівень відкритості. При цьому партнери не торгуються, а шукають точки зіткнення інтересів.

Тактика ведення ділових переговорів

Тактика — це методи та механізми досягнення цілей переговорів, розв'язання завдань.

Коректні тактичні прийоми ведення ділових переговорів:

- а) нарощення складності питань;
- б) використання інформації про перспективи своєї організації;
- в) пошук спільної зони рішень;
- г) повне відкриття позицій;
- г) поділ проблеми на складові;
- д) пакетування;
- е) застосування відкритих статистичних даних;
- ж) блокування.

Некоректні тактичні прийоми ведення переговорів:

- а) завищення вимог;
- б) шантаж;
- в) оманливі пропозиції;
- г) затягування переговорів;
- г) відхід;
- д) зростання вимог;
- є) ультимативність вимог;
- е) вимагання;
- ж) подвійне тлумачення;
- з) посилений тиск;
- и) харизматичний вплив;
- і) надання неправдивої (неповної) інформації.