

является высокая скорость, с которой говорит собеседник. Чтобы вежливо попросить собеседника говорить медленнее или переспросить непонятную информацию, можно использовать следующие фразы: «Could you say that again, please?», «Could you speak more slowly?», «Sorry, I didn't quite understand what you said about».

Часто случается, что человек, которому вы хотите дозвониться, вышел. Тогда будьте готовы услышать такие фразы: «He's away from his desk», «He's stepped out» или «I'm sorry, he's not available at the moment». Если вам никак не удастся застать человека на месте вы можете оставить ему сообщение. Не забудьте сказать при этом: «May I leave a message?» А если не хотите оставлять сообщение, то просто скажите, что перезвоните позже «I'll call back later».

В отличие от русскоязычных людей, англичане и американцы значительно чаще используют вежливые слова типа «sorry, thank you» и «please». Если вы звоните кому-то в офис, то сразу же извинитесь за то, что отвлекаете человека от дел. Вы можете сказать, к примеру: «I am sorry to disturb», «Could I specify..., please?» или «I am sorry to bother you».

Важно также правильно завершить телефонный звонок. В конце телефонной беседы обычно говорят «thanks for calling», «thank you for your call» не зависимо от того, был ли это дружеский или деловой звонок.

## **КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

*Домуть Дмитрий Юрьевич, 1 курс*

*Научный руководитель: Черновец Т.Е., ст. преподаватель*

*УО «Белорусский государственный аграрный технический университет»*

Система управления организацией представляет собой совокупность всех элементов, подсистем и коммуникации между ними.

Коммуникации – процесс взаимодействия или противодействия в системе «человек – человек», «человек – компьютер» посредством передачи информации. Коммуникация (лат. Communication), буквально означающее «общее» или «разделяемое всеми». В практическом плане – это процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию.

Целями коммуникаций являются:

- обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления;
- совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией;
- создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий.

Коммуникации делятся на формальные и неформальные.

Формальные или официальные коммуникации определяются политикой, правилами, должностными инструкциями определенной организации и осуществляются по формальным каналам. Среди формальных организационных коммуникаций выделяют вертикальные, в которых информация перемещается с одного уровня иерархии на другой и горизонтальные, предназначенные для координации деятельности различных подразделений.

Неформальными являются коммуникации, которые не следуют общим правилам определенной организации. Они осуществляются согласно установившейся системе личных отношений между работниками организации. Типичной информацией, передаваемой по каналам неформальных коммуникаций являются: предстоящие сокращения производственных рабочих, новые меры по наказаниям за опоздание, изменение в структуре организации, грядущие перемещения и повышения, подробное изложение спора двух руководителей на последнем совещании по сбыту, кто кому назначает свидание после работы и т. д.

Коммуникационные задачи решаются в ходе коммуникационных процессов, т.е. процессов обмена информацией.

Существует четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

1. отправитель – лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
2. сообщение – непосредственно информация;
3. канал – средство передачи информации (устная передача, совещание, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети);
4. получатель (адресат) – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Коммуникационный процесс обмена информацией включает взаимосвязанные этапы:

- зарождение идеи или отбор информации;
- выбор канала передачи информации;
- передача сообщения;
- интерпретация сообщения.

Например, генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании. В данном случае генеральный директор – отправитель, у которого зародилась идея; информация о состоянии и улучшении качества торговли – сообщение; совещание – это каналы информации, которые интерпретируют сообщения и при помощи этого же совещания дают обратную связь генеральному директору.

Формирование коммуникационных процессов, а также выбор средств и каналов коммуникаций осуществляются на предприятии после проектирования его организационной структуры в соответствии с выбранной сферой деятельности, принятой производственной программой и структурой менеджмента.