

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/magisterskaya-rabota/280783>

Тип работы: Магистерская работа

Предмет: Логистика

Введение 2

Глава 1. Теоретические основы коммуникационного взаимодействия в управлении персоналом 4

1.1. Понятие и виды коммуникаций 4

1.2. Сущность коммуникационного процесса 7

1.3. Коммуникационные стили и сети 10

1.4. Коммуникация как средство информационного обеспечения менеджмента организации 15

1.5. Влияние коммуникаций на эффективность управления персоналом

Глава 2. Специфика внутриорганизационных коммуникаций в ГУП «Мосгортранс» 23

2.1. Характеристика деятельности ГУП «Мосгортранс» 23

2.2. Методика оценки коммуникационного взаимодействия в ГУП «Мосгортранс» 27

2.3. Проблемы внутренних коммуникаций в ГУП «Мосгортранс» 33

Глава 3. Повышение эффективности коммуникационного в ГУП «Мосгортранс» 38

3.1. Основные направления совершенствования внутриорганизационных коммуникаций в ГУП «Мосгортранс» 38

3.2. Программа мероприятий по улучшению внутриорганизационных коммуникаций в ГУП «Мосгортранс» 55

Заключение 71

Список использованных источников 72

Введение

Городской автобусный подвижной состав представляет наиболее массовый вид пассажирского автомобильного транспорта. Он играет существенную роль в единой транспортной системе любого города и страны в целом.

В этой связи совершенствование коммуникационного взаимодействия между структурными подразделениями пассажирского автотранспортного предприятия является одним из важнейших факторов эффективности работы данной организации в целом.

Объектом исследования данной работы являются коммуникационные каналы взаимодействия между структурными подразделениями автотранспортного предприятия.

Предметом исследования являются существующие условия коммуникаций между структурными подразделениями ГУП «Мосгортранс».

Основными задачами ГУП «Мосгортранс», осуществляющего пассажирские перевозки, являются:

- полное удовлетворение потребностей населения в пассажирских автомобильных перевозках;
- обеспечение высокой культуры обслуживания пассажиров и обеспечение безопасности перевозок;
- эффективное использование транспортных средств и максимальное снижение транспортных расходов;
- обобщение и распространение передовых методов работы.

На рынке пассажирских автотранспортных услуг работают предприятия всех форм собственности – от государственной, муниципальной, акционерной до индивидуальных предпринимателей.

С учетом вышеизложенного вопросы, связанные с совершенствованием коммуникационного взаимодействия между структурными подразделениями автотранспортного предприятия, в настоящее время, являются не только актуальными, но и требуют всестороннего анализа и рациональных управленческих решений.

Целью настоящей работы является разработка рекомендаций, направленных на совершенствование коммуникационного взаимодействия между структурными подразделениями ГУП «Мосгортранс» .

Для достижения поставленной цели в работе последовательно выполняются следующие задачи:

- исследуются понятие и виды коммуникаций;
- рассматривается сущность коммуникационного процесса;
- проводится теоретическое исследование Коммуникационных стилей и сетей;

- изучается влияние коммуникаций на эффективность управления персоналом;
- выполняется анализ специфики внутриорганизационных коммуникаций в ГУП «Мосгортранс»;
- формулируются основные направления совершенствования внутриорганизационных коммуникаций в ГУП «Мосгортранс»;
- составляется Программа мероприятий по улучшению внутриорганизационных коммуникаций в ГУП «Мосгортранс».

Теоретической основой исследования являются научные труды таких российских ученых, как Варелопуло Г.А, Володина Е.П., Герами В.Д., Гудкова В.А., Ефремова И.С., Мун Э.Е., Спирина И.В.

Основные методы работы - опрос, наблюдение, анализ документов, анализ научной литературы по проблеме исследования, статистический метод.

Практическая значимость работы состоит в том, что рекомендации, предложенные в работе можно использовать как в деятельности ГУП «Мосгортранс», так и в деятельности других автотранспортных предприятий.

Работа состоит из введения, трех разделов, заключения и списка использованных источников.

Глава 1. Теоретические основы коммуникационного взаимодействия в управлении персоналом

1.1 Понятие и виды коммуникаций

В современной практической деятельности сотрудники любого хозяйствующего субъекта обмениваются различными представлениями, идеями, взглядами, знаниями, предложениями, установками в рамках решения той или иной производственной задачи. Этот процесс обмена информацией и представляет собой процесс коммуникации [14]. Коммуникация – это не что иное как связующий процесс, как между конкретными людьми, так и между коллективами.

Одним из важнейших инструментов управления в руках современного менеджера является находящаяся в его руках информация. Используя эту информацию, а также получая обратные сигналы, он организует, руководит и мотивирует подчиненных.

Коммуникация является средством, с помощью которого модифицируется поведение, осуществляются изменения, информация приобретает эффективность, реализуются цели. Хотя коммуникация имеет широкое применение во всех областях управления, она особенно важна для осуществления функции руководства и лидерства [19].

В свою очередь, эффективность управления – один из основных показателей совершенствования управления, определяемый сопоставлением результатов управления и ресурсов, затраченных на их достижение.

От коммуникаций на предприятии зависят такие аспекты, как:

1. эффективность труда работника аппарата управления;
2. эффективность управленческой деятельности аппарата управления или отдельных его органов и подразделений;
3. эффективность процесса управления;
4. эффективность системы управления;
5. эффективность механизма управления;
6. эффективность совершенствования управления.

Эффективность управления можно рассмотреть как комбинацию трех составляющих:

1. Эффективность деятельности работников управления
2. Эффективность деятельности подразделений (органов) управления
3. Эффективность системы управления в целом».

Также эффективность управления может быть оценена по степени достижения этих целей:

- по конечным результатам производственной деятельности;
- по качеству планирования;
- по эффективности вложений;
- по увеличению скорости оборачиваемости капитала и т.п.

Основными принципами эффективности являются [12]:

- многоуровневая субординация критерия;
- соизмеримость и сопоставимость показателей;
- учет социально-экономических условий, воспроизводственных пропорций и органического строения капитала;

- учет фактора времени, риска и неопределенности и др.»

Содержание эффективности коммуникаций как управленческой категории составляют результаты действия, соотнесенные с целью и затратами. Основными понятиями эффективности управления являются: эффективность труда работников аппарата управления; эффективность процесса управления; эффективность системы управления, эффективность механизма управления. Общая формула эффективности коммуникаций и управления в целом: отношение полезного результата к объему использования ресурсов, или соотношение качества к издержкам.

Обратная связь. Это ответная реакция получателя на переданное ему сообщение. В этом случае коммуникация становится двух сторонним процессом, обе стороны могут корректировать цели, поведение по отношению друг к другу.

Коммуникация считается эффективной в том случае, если получатель понял сообщение в том смысле, в котором его отправил отправитель. И произвел действия, которые ждал от него отправитель.

В процессе коммуникации информация может быть воспринята не полностью или интерпретирована не правильно, это происходит из-за коммуникативных барьеров помех. Все что мешает эффективной коммуникации и блокирует её, называется коммутативными барьерами.

Вертикальные коммуникации - это обмен информации, которая перемещается внутри организации с уровня на уровень, «сверху вниз» и «снизу вверх». Она может быть как восходящей, так и нисходящая.

К восходящей относится информация, которая передается с низшего уровня на высший. Нисходящие коммуникации - это передача информации с высшего уровня - на низший. Таким способом руководитель сообщает подчиненным о текущих задачах, рекомендуемых процедурах, изменении приоритетов, и др. Это осуществляется с помощью: приказов, предписания, рекомендации.

Горизонтальные коммуникации это передача информации между подразделениями организации. Важной составляющей удовлетворенности сотрудника в организации является равноправные отношения, которые формируются в результате горизонтальных коммуникаций.

Коммуникации между руководителем и подчиненным, руководителем и рабочей группой. Эти коммуникации позволяют руководителю организации повысить эффективность совместно с персоналом. В процессе обмена информацией участвует вся рабочая группа, каждый может высказать свое мнение.

Формальные коммуникации показывают связи, необходимые для выполнения полномочий, связи которые определяются характером, и системой разделений функций. Они чаще всего бывают в виде письменных сообщений, которые можно сохранить в виде источников ссылок, как записи. Формальные коммуникации используются при заключении сделок, составления юридических документов предприятия, изложения организационных правил, делегирования полномочий, и многие другие вещи.

Неформальные коммуникации, или их так же можно назвать каналом распространения слухов. По данному каналу информация передается быстрее. По исследовательским данным 80-90 процентов передаваемой информации по каналам неформальной коммуникации подтверждается. Чаще всего распространяемыми слухами являются: новые введения наказаний за опоздание, сокращение сотрудников, изменения в структуре организации, повышение по должности.

1.2 Сущность коммуникационного процесса

Коммуникационный процесс - это обмен информацией между двумя или более людьми [19].

Основная цель коммуникационного процесса - обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т.е. сообщений. Однако сам факт обмена информацией не гарантирует эффективности общения участвовавших в обмене людей. Чтобы лучше понимать процесс обмена информацией и условия его эффективности, следует иметь представление о стадиях процесса, в котором участвуют двое или большее число людей.

В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента:

- а) Отправитель, лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.
- б) Сообщение, собственно информация, закодированная с помощью символов.
- г) Канал, средство передачи информации.
- д) Получатель, лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Этапы процесса коммуникаций

Зарождение идеи. Обмен информацией начинается с формулирования идеи или отбора информации.

Коммуникационное взаимодействие структурных подразделений предприятия должно опираться на логистические подходы к управлению. Логистическая система автотранспортного предприятия должна

удовлетворять основным требованиям рыночного сегмента, на котором функционирует хозяйствующий субъект.

Формирование логистической системы – сложный процесс.

Также следует отметить, что данные цели формирования логистической системы должны затрагивать следующие аспекты:

- удовлетворение спроса на рынке;
- количество подразделений внутри предприятия (микроуровень);
- количество предприятий, входящих в логистическую систему (макроуровень) [21].

При этом ограничениями являются уровень рентабельности, обеспеченность материальными, трудовыми и финансовыми ресурсами.

После определения целей формирования логистической системы необходимо определить также функции, которые должны выполнять участники исследуемого процесса.

Любая логистическая система включает в себя следующие элементы:

- 1) организационную структуру;
- 2) материальную структуру;
- 3) техническую структуру;
- 4) экономическую структуру;
- 5) информационную структуру;
- 6) финансовую структуру;
- 7) морально-психологическую структуру [20].

Таким образом, можно отметить, что каждый из вышеперечисленных элементов логистической системы, в свою очередь, имеет и свой состав элементов, которые находятся в тесной взаимоувязке между собой.

Основные элементы типовой логистической системы следующие:

- снабжение материальными ресурсами;
- запасы;
- склады;
- транспорт;
- производство;
- информационные связи;
- кадры [11].

Цель рациональной организации логистики закупок при выстраивании отношений с поставщиками достигается решением ряда задач, которые можно сгруппировать следующим образом:

- выдерживание обоснованных сроков закупки сырья, материалов и комплектующих изделий;
- обеспечение точного соответствия количества поставок потребностям в них;
- соблюдение требований производства по качеству материалов и комплектующих изделий [25].

Логистические подходы подразумевают под собой комплексный подход и рациональную взаимоувязку всех отделов компании в рамках достижения общей цели – получение прибыли от своей деятельности.

Все вышеизложенное определило актуальность выбранной темы настоящего исследования.

На каждом предприятии всегда есть негативные факторы, которые мешают работать организации с максимальной эффективностью.

Основная цель логистических подходов и методов заключается в устранении этих факторов или уменьшения степени последствий их влияния на конечный результат работы компании.

Рациональный и взвешенный подход к решению назревших задач при помощи логистических подходов и методов помогает избежать различных осложнений и срывов сроков поставок, осуществления доставки ненадлежащего качества и т.д.

Логистическое управление любой организации происходит посредством функций управления.

1.3 Коммуникационные стили и сети

Коммуникационная сеть включает потоки посланий, или сигналов, между двумя или более индивидами. Она соединяет определенным образом участников коммуникационного процесса с помощью информационных потоков. Коммуникационная сеть состоит из вертикальных, горизонтальных и диагональных связей.

Вертикальные связи осуществляются сверху вниз от руководителя к подчиненному. Горизонтальные связи осуществляются между равными по уровням работниками или частями организации. Диагональные связи – это связи с другими начальниками и подчиненными. Взаимосвязь этих сетей создает коммуникативную

структуру организации.

Централизованность информационных контактов связана со степенью свободы субъектов - участников коммуникации.

Характеристика типов коммуникационных сетей представлена в табл.1.

Таблица 1

Характеристика коммуникационных сетей

Характеристики Тип коммуникационной сети

круг цепь колесо

Скорость Медленно Быстро Быстро

Точность Плохая Хорошая Хорошая

Организованность Слабая Средняя Сильная

Лидерство Отсутствует Проявляется Четко выражено

Мораль Очень высокая Низкая Очень низкая

Формальная, централизованная иерархия власти, при которой подчиненные общаются друг с другом только через своего начальника, представлена в сетях типа «колесо». Одно лицо занимает центральное место в коллективе и большинство членов этой группы при определении своей позиции сориентированы на центр. Это связано с лидерскими функциями лица находящего в центре «колеса», его возможностями оказывать больше социального влияния на других членов группы. Оно также связано с ответственностью за передачу информации и принятие окончательных решений.

1. Амбарцумян В.В. Экологическая безопасность автомобильного транспорта. - М.: Научтехлитиздат, 2018. - 208 с.
2. Балабаева И. Особенности функционирования общественного пассажирского транспорта... / И. Балабаева // Автомобильный транспорт. - 2017. - N 4.
3. Блудян Н.Н. Анализ реформирования пассажирского автомобильного транспорта за рубежом // Автомобильный транспорт. 2017. №1.
4. Васильев В. Все на благо пассажира / В. Васильев // Автомобильный транспорт. - 2018. - N 5.
5. Васильев В. Наземный общественный транспорт - на новый уровень / В. Васильев // Автомобильный транспорт. - 2017. - N 4.
6. Гапоненко А.Л. Общий и специальный менеджмент: Учебник / Общ. ред. А.Л. Гапоненко, А.П. Панкрухин. - М.: Изд-во «РАГС», 2018. - 568 с.
7. Гудков В. А. Пассажирские автомобильные перевозки / В. А. Гудков Л. Б. Миротин, А. В. Вельможин, С. А. Ширяев. - М.: Горячая линия – Телеком, 2019. - 448 с.
8. Журавлев Р.В. Технология перевозочного процесса на автомобильном транспорте. Практикум. Часть 1. Москва, 2017г. - 57с.
9. Иванов А.П. Менеджмент. Учебник / Изд-во Михайлова В.А., СПб.: 2018. - 440 с.
10. Журавлев Р.В. Технология перевозочного процесса на автомобильном транспорте. Практикум. Часть 2. Москва, 2017г. - 37с.
11. Миротин Л. Б. Логистика: общественный пассажирский транспорт / Л. Б. Миротин. - М.: Издательство «Экзамен», 2017. - 224 с.
12. Модели и методы теории логистики: учеб. пособие для вузов / под ред. проф. В.С. Лукинского. - СПб.: Изд-во Питер, 2018. - 176 с. 5.
13. Половинкин П.Д. Хозяйственные риски в инновационной деятельности: классификация, методы количественной оценки и пути снижения - М.: РАГС, 2017.
14. Просветов, Г.И. Математические методы в логистике: учебно-методическое пособие / Г.И. Просветов. - М.: Изд-во РДЛ, 2016. - 272с.
15. Спирин И. В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками / И. В. Спирин. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. - 400 с.
16. Спирин И. В. Перевозки пассажиров городским транспортом / И. В. Спирин. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 413 с.
17. Спирин И. В. Автотранспортное право / И. В. Спирин. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 304 с.
18. Туревский И.С. Автомобильные перевозки: учеб. Пособие - М.: ИД Форум Инфра - М; 2018г. - 224с.
19. Уткин Э.А. Курс менеджмента. Учебник для вузов/ Уткин Э.А. - М.: Изд-во «Зеркало», 2019. - 448 с.

20. Филипов П. Иллюиева Е. Бизнес-план вашего предприятия. - СП б.: Норма, 2017 г.
21. Харисова В.Н. Глобальная Спутниковая радионавигационная система глонасс. М. ИПРЖР 2017 г.
22. Шайкин В. Маркетинг транспортных услуг // Маркетинг. - 2017. - №5.
23. Экономика отрасли: учебное пособие по курсовому и дипломному проектированию /Ахмадеева М.М., Каткова Т.Е. - Йошкар - Ола: МарГТУ, 2017. - 128 с.
24. <http://www.navgeocom.ru/>
25. <http://www.gpssoft.ru/glonass.html>
26. <http://www.trivi.ru>
27. http://www.fobosgps.ru/stp/tex_xar/
28. <http://glonass-gps.blogspot.com/>
29. Эффективность: способы ее определения и достижения (Электронный ресурс)/ Под ред. А.А.Огаркова. Режим доступа: elitarium.ru>2008/06/28/jeffektivnost... - свободный.
30. Эффективность управления. Основы менеджмента (Электронный ресурс) /Режим доступа: bmanager.ru>articles/effektivnost-upravleniya.html - свободный.
31. Критерии и показатели эффективности управления (Электронный ресурс) Режим доступа: <http://xreferat.ru/60/531-1-kriterii-i-pokazateli-effektivnosti-upravleniya.html> - свободный
32. Эффективность управления. (Электронный ресурс) Режим доступа: CoolReferat.com> Эффективность _ управления - свободный
33. Эффективность управления. (Электронный ресурс) Режим доступа: CoolReferat.com> Эффективность _ управления - свободный.
34. Повышение эффективности управления - решения для бизнеса от компании... (Электронный ресурс)/АРБ Консалдинг. Режим доступа: <http://www.arbconsulting.ru/solution/uslugi/povishenie-effektivnosti-upravleniya> - свободный.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/magisterskaya-rabota/280783>