

**Министерство образования и науки Российской Федерации**

Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Белгородский государственный национальный  
исследовательский университет»

**Е.В. Нежелченко  
С.Н. Ясенок**

**Корпоративная культура на предприятиях сферы услуг**

Рабочая тетрадь

Тема «**Коммуникационные технологии и их использование для укрепления  
организационной культуры**»

## **Тема 6. Коммуникационные технологии и их использование для укрепления организационной культуры**

1. Понятие коммуникации.
2. Общие требования к эффективным коммуникациям
3. Виды коммуникаций, предпочитаемые культурами

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что означает коммуникация применительно к организационному поведению?
2. Каковы общие требования, предъявляемые к эффективным коммуникациям?
3. В чем проявляется и чем характеризуется модели межличностного общения сотрудников на рабочем месте?
4. Чем характеризуется модели делового взаимодействия?
5. Каковы особенности модели делового взаимодействия?
6. Каковы стандарты работы со сложными клиентами и партнерами?
7. Как эффективно формализовать и ввести новые процедуры коммуникации в компании?
8. Какие преимущества дает работа командой?
9. Какие существуют виды коммуникаций?

### **Задания**

**Задание 1.** Коммуникация применительно к организационному поведению означает общение с целью обмена информацией в процессе деятельности организации. Поскольку общение всегда носит личностный характер, зависящий от внутренних мотивов и культуры людей, коммуникации представляют собой обмен не только информацией, но и в целом поведенческими моделями, характеризующими принадлежность к определенной организационной культуре.

Привести общие требования к эффективным коммуникациям:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Задание 2.** Привести характеристики моделей поведения сотрудников на рабочем месте:

Вид модели поведения	В чем проявляется и чем характеризуется
Модели межличностного общения	
Модели делового взаимодействия	
Модели выполнения работы	

**Задание 3.** О чем должен гласить корпоративный стандарт коммуникации?

1. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Задание 4.** Представить виды коммуникаций, предпочитаемые различными организационными культурами и раскрыть их содержание.

Вид культуры	Вид коммуникации	Содержание коммуникации
Иерархическая		
Клановая		
Рыночная		
Адхократическая		