

Автор:

Сергучев Петр Андреевич

студент

Финансово-экономический институт

ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБЩЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ С ПОДЧИНЕННЫМ КАК СРЕДСТВО УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация: как отмечает исследователь, из-за разногласий между руководством и коллективом в последнее время одной из самых острых проблем стала текучесть кадров, которая еще отрицательно сказывается на производительности труда фирмы, и знание и умение эффективного общения между сотрудниками смогло бы стать для организации одним из средств управления. Цель работы заключается в исследовании эффективности общения в организации. Объектом исследования выступили сотрудники ресторана «N», а предметом исследования – эффективное общение как средство управления.

Ключевые слова: общение, управление, невербальные и вербальные средства общения.

С целью исследования эффективности общения, мы провели социологическое исследование среди рабочего персонала ресторана «N» в форме опроса. В опросе участвовало 15 респондентов. Из опрошенных молодые люди (от 18 до 22) – 3, (от 23 до 35 лет) – 8, а (свыше 35 лет) – 2. Работники со стажем (от 1 месяца до 1 года) – 4, (от 1 года до 3 лет) – 5, более трех лет – 6 сотрудников. Гендерная структура опрошенных следующая: мужчины – 40%, женщины – 60%.

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

– на вопрос как предпочитаете, чтобы к Вам обращался руководитель, ответили следующим образом: 40% сотрудников ресторана желают, чтобы их руководитель обращался к ним по имени. Другие 40% выбрали вариант ответа «по

имени отчеству». Их ответ может быть обусловлен тем, что они хотят уважительного отношения к себе. Если руководитель какой-нибудь организации обращается к вам по имени и отчеству – это показывает его образованность и культуру общения. Нас удивил тот факт, что 20% респондентов выбрали вариант ответа «по фамилии»;

– на следующий вопрос об отношении критики со стороны руководства, можно составить такие выводы: большинство, т.е. 60% респондентов выбрали вариант ответа «отрицательно». Ведь, через критику руководитель показывает непрофессиональную пригодность сотрудника и унижает его как индивида. 20% сотрудников выбрали вариант ответа «положительный». Их ответ можно охарактеризовать тем, что через любую критику человек усовершенствуется. А выбор варианта ответа «нейтральный», который есть у 20% оставшихся сотрудников, можно объяснить спокойным характером самого человека или ненадобностью чужой мнении или критике совершающей ему работы;

– на третий вопрос об использовании невербальных и вербальных средств общения руководителя с подчиненными нужно было написать средства, которые использует их руководитель. На этот вопрос можно составить следующие выводы: 26% респондентов написали «жестикуляция», а 6% написали «мимика». Как известно, один руководитель не может обращаться кому-то, используя жестикуляцию, а кому-то мимику. Данный ответ может быть обусловлен тем, что в любой организации существует единоличие. 33% респондентов на данный вопрос выбрали «речь», как средство общения руководителя на него;

– и на последний вопрос зависит ли эффективность общения вашего руководителя от культуры речи и правильного выбора языковых средств, можно составить такие выводы: 60% выбрали вариант ответа «да зависит», так как любое обращение с правильно подобранными языковыми средствами имеет только положительные результаты. Выбрать вариант ответа «нет, не зависит» 6% респондентам могло подвигнуть свой собственный взгляд на жизнь и характер самого

человека. А вариант ответа «когда как» могли выбрать сотрудники, которые уверены, что не всегда все решается через правильно подобранную культуру речи и выбор языковых средств.

Из результатов опроса мы видим, что эффективность общения руководителя с подчиненным ресторана «N» довольно высока. Это нам говорит о высокой профессиональной пригодности руководителей данной организации и умении хорошо управлять при помощи языковых средств. Мы считаем, что нельзя останавливаться на достигнутом результате, и предлагаем следующие *рекомендации*:

1. Чтобы научиться эффективному деловому общению, руководителю необходимо обратить внимание на риторику (искусство говорить), дикцию (произношение), интонацию (тон речи).
2. Нежелательно употреблять слишком сухие формулировки, а тем более высокомерные фразы, пользоваться домыслами, слухами, конфиденциальными данными.
3. Руководитель должен уметь не только говорить, но и, что не менее важно, уметь слушать.

Рекомендации, представленные в нашей работе, помогут руководителям ресторана «N» повысить эффективность делового общения, разрешать споры и помогут правильно выбирать языковые средства, правильно владеть голосом т.к. современному руководителю необходимо детально владеть речью.

Список литературы

1. Агранова Н.И. Как руководителю критиковать подчиненного [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kakprosto.ru/> (дата обращения 23.04.2017).
2. Граждан В.Д Социология управления. – 4-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 225 с.
3. Любимов А.А. Мастерство коммуникации. – СПб.: РАРИТЕТ, 2011. – 192 с.