**Тема «Связующие процессы в менеджменте.»**

**Теоретические вопросы по теме:**

1. Определение понятия коммуникации. Природа коммуникаций. Особенности коммуникации в системе здравоохранения.
2. Процесс коммуникаций и эффективность управления: коммуникации между организацией и ее средой, коммуникации между уровнями и подразделениями, коммуникации руководитель – подчиненный, коммуникации между руководителем и рабочей группой, неформальные коммуникации. Слухи.
3. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом.
4. Межличностные коммуникации. Межличностные барьеры. Совершенствование искусства общения.
5. Организационные коммуникации. Преграды в организационных коммуникациях. Совершенствование коммуникаций в организации.
6. Природа процесса принятия решения. Организационные решения. Запрограммированные решения. Незапрограммированные решения. Компромиссы. Решения, типичные для функции управления.
7. Подходы к принятию решений. Этапы рационального решения проблем. Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений.
8. Модели и методы принятия решений. Моделирование, типы моделей, процесс построения модели. Общие проблемы моделирования. Методы принятия решений. Методы прогнозирования.

**Case-задания для демонстрации практических умений и навыков**

**Задание 1.** Составьте схему коммуникаций вашей организации в соответствии с составленной вами ранее организационной структурой.

Для решения ситуации необходимо:

- определить информационные потоки;

- выделить восходящие, нисходящие коммуникации;

- оформить горизонтальные коммуникации между подразделениями;

- установить коммуникации руководитель – подчиненный;

- построить модель обмена информацией между главным врачом и его заместителями, начальниками подразделений;

- сформировать цепь обратной связи;

- определить, какие могут существовать преграды в организационных коммуникациях Центра;

- выделить коммуникационные связи с внешней средой организации.

Работу следует оформлять письменно в форме ответов на вопросы или связным текстом (по выбору).

**Задание2.** «Принятие эффективного управленческого решения»

Рассмотрите список предложенных управленческих решений и дайте их оценку:

- заведующий лабораторией принимает на работу нового специалиста;

- начальник отдела доводит до сведения сотрудников дневное задание;

- начальник отдела разрешил сотруднику отдела отсутствовать на рабочем месте в связи с необходимостью посетить врача;

- главный врач дал согласие принять на работу выпускника университета;

- начальник отдела принял решение отправить подчиненного на обучение;

- заместитель главного врача определил для отделов задание на квартал.

**Руководство к выполнению работы**

1. Внимательно ознакомьтесь с предложенными в задании решениями.
2. Классифицируйте данные управленческие решения, распределив их в следующие таблицы:

|  |  |
| --- | --- |
| Запланированные решения | Незапланированные решения |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Интуитивное решение | Рациональное решение |
|  |  |

1. Из списка предложенных решений выберите три и опишите этапы их принятия. Например,

Заведующий лабораторией принимает на работу нового специалиста;

Этапы принятия решения:

- изучение резюме кандидатов на должность

- проведение собеседования с кандидатами

- изучение документов кандидатов

- согласование выбора с руководством предприятия и кадровой службой

- информирование одного из кандидатов о том, что его принимают на работу.

1. Какие методы принятия решения использовались?
2. Работа оформляется письменно.