

SOLUTII:

RÂNDUL I

Tipul de comunicare organizațională formală de sus în jos
(descriere, avantaje, dezavantaje, comunicarea de jos în sus!)

Comunicarea de sus în jos:

- inițiată de manageri;
- îndreptată spre eșaloanele subordonate;
- transmiterea de dispoziții / directive;
- explicarea regulamentelor și a practicilor specifice organizației / instituției;
- delimitarea responsabilităților angajaților; (2p.)

Avantaje:

- motivarea angajaților, înștiințarea periodică referitoare la politica, scopurile și strategia org./instit. → fluiditate a comunicării + permanență;
- influențarea opiniilor;
- schimbarea atitudinilor;
- diminuarea nivelului de teamă sau reticență;
- reducerea nivelului de dezinformare sau insuficiență a informației;
- pregătirea pentru anumite schimbări; (2,5p.)

Dezavantaje:

- accentuat caracter preferențial;
- comunicare ocazională;
- pericolul desprinderii managerilor de realitățile din cadrul instit./org.;
- lipsa feed-back-ului; (2,5p.)

Comunicarea de jos în sus:

- Nivele subord. (EMIȚĂTOR) → manageri (DESTINATAR);
- feed-back ce asigură detensionarea emoțională și un sentiment de valoare personală/individuală;
 - riscul dezinformării intenționate; (2p.)

SOLUȚIE: flux comunicațional constant, cultură organizațională flexibilă;

TOTAL: 1p. din oficiu + 2p. + 2,5p. + 2,5p. + 2p. = 10 puncte

RÂNDUL II

Comunicarea externă

(definiție, descriere, tipologia comunicării externe)

COMUNICAREA EXTERNĂ ≠ doar d.p.d.v. managerial!

Managerul:

- legătura dintre org./instit. și mediul extern;
- legătura dintre org./instit. și publicul specific;
- purtător principal de imagine ≠ singurul purtător de imagine;
- simbol al organizației; **(1p.)**

Comunicarea externă:

- Comunicare externă operațională* (între membrii org./instit. cu interloc. din exterior);
- Comunicare externă strategică* (construirea și extinderea rețelei de comunicare);
- Comunicare externă de promovare* (publicitate, relații publice); **(2p.)**

a. Comunicarea externă operațională

- salariații întrețin relații profesionale cu persoane din mediul extern al organizației/instituției (clienți, furnizori, contractanți, autorități publice, concurenți);
 - vehicularea de imagine și mesaje din partea org./instit. + primirea aceluiași info. pt.int. org./instit.;
- schimburi vitale pentru activitatea pe termen lung; **(2p.)**

b. Comunicarea externă strategică

- are două forme: dezvoltarea relațiilor de comunicare cu mediul extern și previzionarea evoluției/schimbărilor ce pot apărea în exterior și care ar putea afecta activit. org./instit. → construirea de relații profitabile cu actori cheie externi (aut.loc., directori de org./instit., persoane influente);
- rețele de comunicare utile în situații de criză sau eveniment neașteptat;
- anumiți membri ai org./instit. captează info. strategice prin observarea mediului exterior și previzionarea evoluției acestuia;
- atenție sporită față de activitatea concurenței, evoluția suporturilor tehnice, noile norme și reglementări legislative, etc. **(2p.)**

c. Comunicarea externă de promovare

- se desfășoară unilateral;
 - org./instit. → mediul extern;
 - org./instit. oferă info. despre produsele sau serviciile pe care le oferă;
- ameliorarea imaginii de ansamblu, aducerea la cunoștință și promovarea valorilor org./instit.;

Principalele forme:

- publicitatea – mass-media sau materiale publicitare;
- promovarea vânzărilor;

- promovarea sponsorizărilor – finanțarea de activități culturale sau sportive;
 - mecenat – ajutor financiar sau logistic acordat artiștilor, organizațiilor umanitare sau org. non-profit;
 - articole care prezintă org./instit. în publicațiile de specialitate;
 - standuri la târguri și forumuri;
 - zile ale porților deschise;
 - acțiuni de consiliere/ajutorare pentru instit./org. similare;
- multitudine de forme de promovare a imaginii, valorilor, produselor sau serviciilor specifice;
- fiecare angajat = comunicator extern; (2p.)

TOTAL: 1p. din oficiu + 1p. + 2p. + 2p. + 2p. = 10 puncte



RÂNDUL III

Subsistemele organizației

(descriere, tipologie, caracteristicile subsistemelor)

Elementele constitutive ale organizației:

- **indivizi** (oamenii, angajații);
- **grupuri umane;**
- **lideri** (conducătorii, managerii);

- combinarea/relaționarea celor trei elemente → structură și procese organizaționale;
- 3 categorii – 3 subsisteme vitale ale org./instit. (subsistemul individual, subsistemul grupal, subsistemul managerial);
- subsistemele → stimuli de intrare → procese specifice – comportamente de ieșire; **(0,5p.)**

a. Subsistemul individual (element = INDIVID)

Procese caracteristice:

- Motivație (natura și intensitatea interesului prezenței și acțiunii în interiorul org./instit.);
- Dezvoltare (evoluția profesională, umană);
- Adaptare (capacitatea de a se confrunta cu stimuli noi, de a acționa în condiții extreme); **(2p.)**

b. Subsistemul grupal (element = GRUP)

- procese desfășurate în 3 planuri (intragrupal, intergrupal și extragrupal);

Procese specifice:

- interacțiune/socializare;
- competiție/cooperare; **(2p.)**

c. Subsistemul conducerii (element = LIDER)

Procese specifice:

- influențarea (indivizilor, grupului sau grupurilor aflate sub autoritatea managerului);
- adoptarea deciziei + coordonarea execuției deciziei;
- comunicarea în spațiul de autoritate;
- conducerea în condiții extreme; **(2p.)**

Structura potrivit criteriului geografic se realiz. când conducerea org./instit. impune constituirea unor subunități distincte în locuri diferite; **(0,5p.)**

Formalizarea – gradul de formalitate sau informalitate; **(0,5p.)**

Intensitatea administrativă – suportul dintre activitatea administrativă (de execuție) și cea de conducere (de decizie, control); **(0,5p.)**

Centralizarea – natura procesului de adoptare a deciziilor de concentrare a puterii spre vârful ierarhiei (structuri centralizate) sau spre niveluri inferioare (structuri descentralizate); (0,5p.)

Marimea organizației – nr. de membri; (0,5p.)

TOTAL: 1p. din oficiu + 0,5p. + 2p. + 2p. + 2p. + 0,5p. + 0,5p. + 0,5p. + 0,5p. + 0,5p. = 10 puncte

Alexandra Curata

