



UNIVERSITATEA
„George Bacovia”

MANUAL DE PROCEDURI

Cod document: PO-08
Titlu: **Comunicarea organizațională**

Ediția: 2
Data: 15.10.2013
Pagini: 8

APROBAT
RECTOR – Prof. univ. dr. Tatiana Puiu



COMUNICARE ORGANIZAȚIONALĂ

PO – 08
VERSIUNEA 01

VERIFICAT
Conf. univ. dr. Andrei Paraschivescu

ELABORAT
Lect. univ. dr. Ovidiu Bontaș

EXEMPLAR NR.....

EVIDENȚA MODIFICĂRILOR

Revizia	1	2	3	4	5
Nr. pag.					
Data					
LS					



**UNIVERSITATEA
„George Bacovia”**

MANUAL DE PROCEDURI

Cod document: PO-08
Titlu: **Comunicarea organizațională**

Ediția: 2
Data: 15.10.2013
Pagini: 8

LISTA DE DIFUZARE A DOCUMENTULUI

Rector	
Responsabil managementul calității	
Decan	
Directorii departamentelor	
Director general administrativ	

CUPRINS

Capitol	Titlu
1.	Scop
2.	Domeniu
3.	Definiții și prescurtări
4.	Documente de referință
5.	Procedura
6.	Înregistrări
7.	Anexe

1 SCOP

- 1.1 Prezenta procedură documentează modul în care se realizează în UGB managementul procesului comunicare organizațională, astfel încât să fie asigurate condițiile pentru:
- a) implicarea angajaților, prin abilitățile lor profesionale, în realizarea și îmbunătățirea calității proceselor și produselor;
 - b) satisfacerea cerințelor, nevoilor și așteptărilor clienților – interni, externi – și ale tuturor celorlalte părți interesate;
 - c) implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC al UGB aplicat.

2 DOMENIU DE APLICARE

- 2.1 Prevederile prezentei proceduri se aplică tuturor tipurilor și formelor de comunicare identificate și necesare implementării, menținerii și îmbunătățirii SMC.
- 2.2 Procedura este destinată tuturor persoanelor/funțiilor/posturilor implicate în planificarea-derularea-controlul-îmbunătățirea proceselor care alcătuiesc SMC din UGB.

3. TERMENI, DEFINIȚII, PRESCURTĂRI

3.1 Definiții

Pentru scopurile acestei proceduri se aplică termenii și definițiile din Manualul Calității al UGB, Capitolul 3.

3.2 Prescurtări

Pentru scopurile acestei proceduri se aplică prescurtările din Manualul Calității al UGB, Capitolul 3.

4 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 4.1 SR EN ISO 9000:2006 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- 4.2 SR EN ISO 9001:2008 Sisteme de management al calității. Cerințe.
- 4.3 SR EN ISO 9004:2009 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanței.
- 4.4 OU 75/2005 privind Asigurarea calității educației. aprobată prin Legea 87/2006
- 4.5 Regulamentul de Asigurarea Calității al UGB.
- 4.6 MC -- Manualul Calității al UGB.
- 4.7 Carta și Regulamentele interne ale UGB.

5. PROCEDURA

5.1 Elemente de definire a procesului

Elemente de definire	Explicitare
Tip proces	Proces managerial
Elemente de amonte	Politica generală și obiectivele manageriale
Furnizor intern	Managementul de varf
Proces(e) din aval	Toate procesele
Clienți interni	Proprietarii de procese
Proprietari de proces	RMSC

5.2 Categoriile și forme de comunicare aplicate

- Relațiile organizaționale ce au ca suport comunicarea antrenează, dincolo de latura structurală, și alte aspecte ale existenței organizației: tehnice, educaționale, psihologice, culturale, economice, juridice etc.
- Nu există o altă situație în care aptitudinile de conducător ale unui manager/proprietar de proces/coordonator de activitate să fie mai evidente decât în procesul de comunicare.
- Managerul/proprietarul de proces/coordonatorul de activitate prevede, organizează, coordonează, motivează, controlează și evoluează eficace dacă dispune de informații fiabile.
- Sursa majorității problemelor de comunicare o constituie diferența dintre conținutul mesajului sau impactul pe care managerul/proprietarul de proces/coordonator de activități intenționează să îl transmită și mesajul recepționat efectiv.
- Un manager/proprietar proces/coordonator activități este *un comunicator de succes* dacă oamenii apreciază că:
 - au primit informațiile adecvate; acest lucru înseamnă, de regulă, că colaboratorii conștientizează ceea ce se întâmplă în organizație și în colectivul în care lucrează;
 - mesajele și informațiile primite sunt clare și precise;
 - managerul/proprietarul de proces/coordonatorul de activități îi ascultă și îi înțelege.
- Un manager/proprietar proces/coordonator activitate *nu comunică eficace* dacă:
 - nu sunt transmise suficient informații; oamenii sunt confuzi, se simt „în ceață”, apar schimbări sau trebuie adoptate decizii/ îndeplinite activități despre care nu sunt informații sau pe care nu le înțeleg;
 - mesajele transmise sunt neclare, confuze sau contradictorii, atunci când sunt repartizate sarcini, oamenii simt că nu înțeleg pe deplin ceea ce li se spune;
 - fluxul comunicațional nu este repartizat echilibrat; unii oameni află despre evenimente sau schimbări, iar alții nu;
 - acțiunile/activitățile efectuate nu reflectă conținutul mesajului comunicat; neîncrederea apare atunci când oamenilor li se spune un lucru, dar observă că acțiunile lor sunt în contradicție cu mesajul transmis;
 - comunicarea este blocată; frustrările apar atunci când oamenii solicită informații și nu primesc un răspuns, cererea lor fiind blocată, pierdută sau deviată;
 - numeni nu ascultă; procesul de comunicare implică două părți, emițător-receptor, iar fluxul comunicațional este întrerupt când receptorul nu este disponibil sau nu este dispus să îi asculte pe ceilalți.

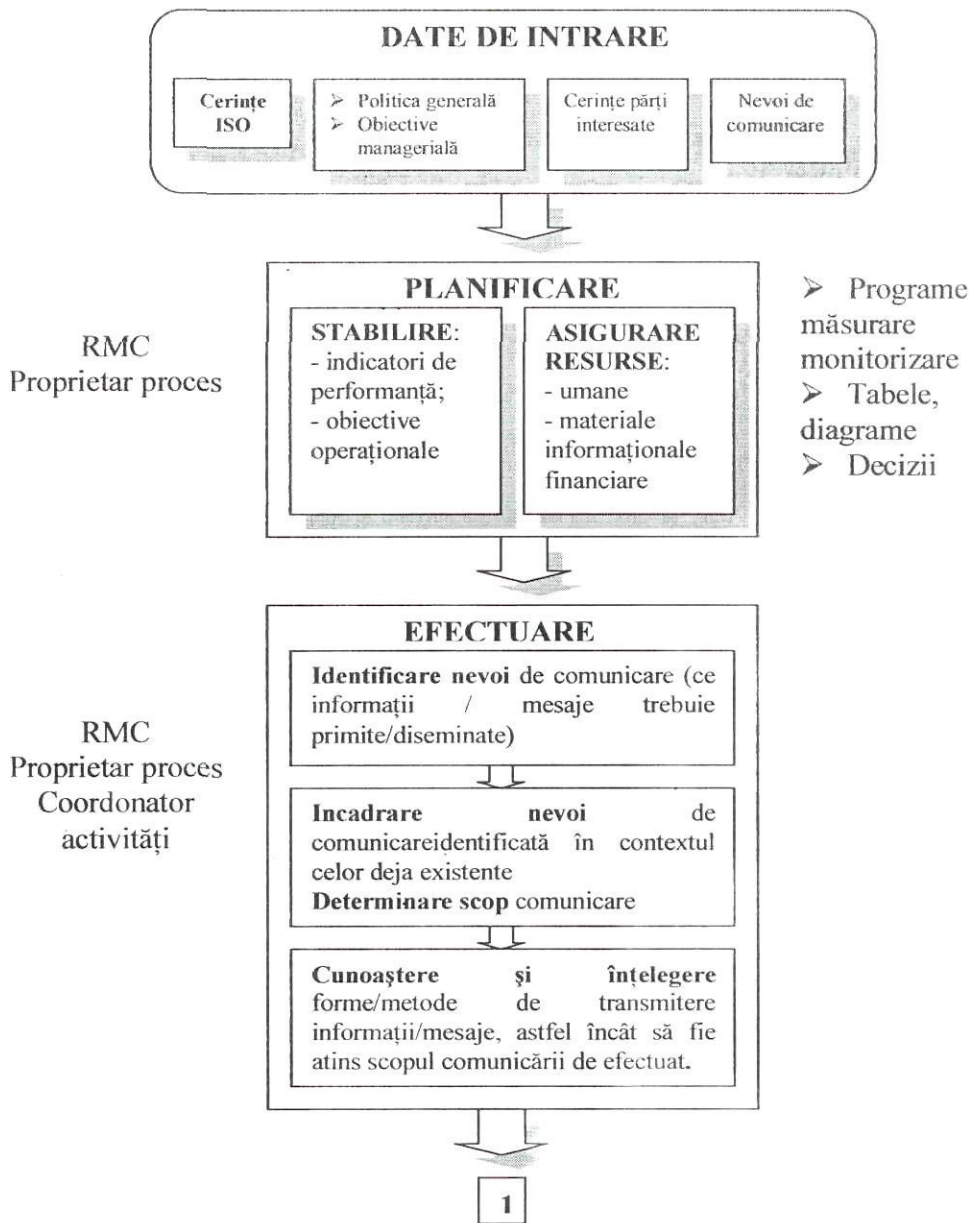
5.3 Procedura comunicării este prezentată în Diagrama flux din Anexa 1.

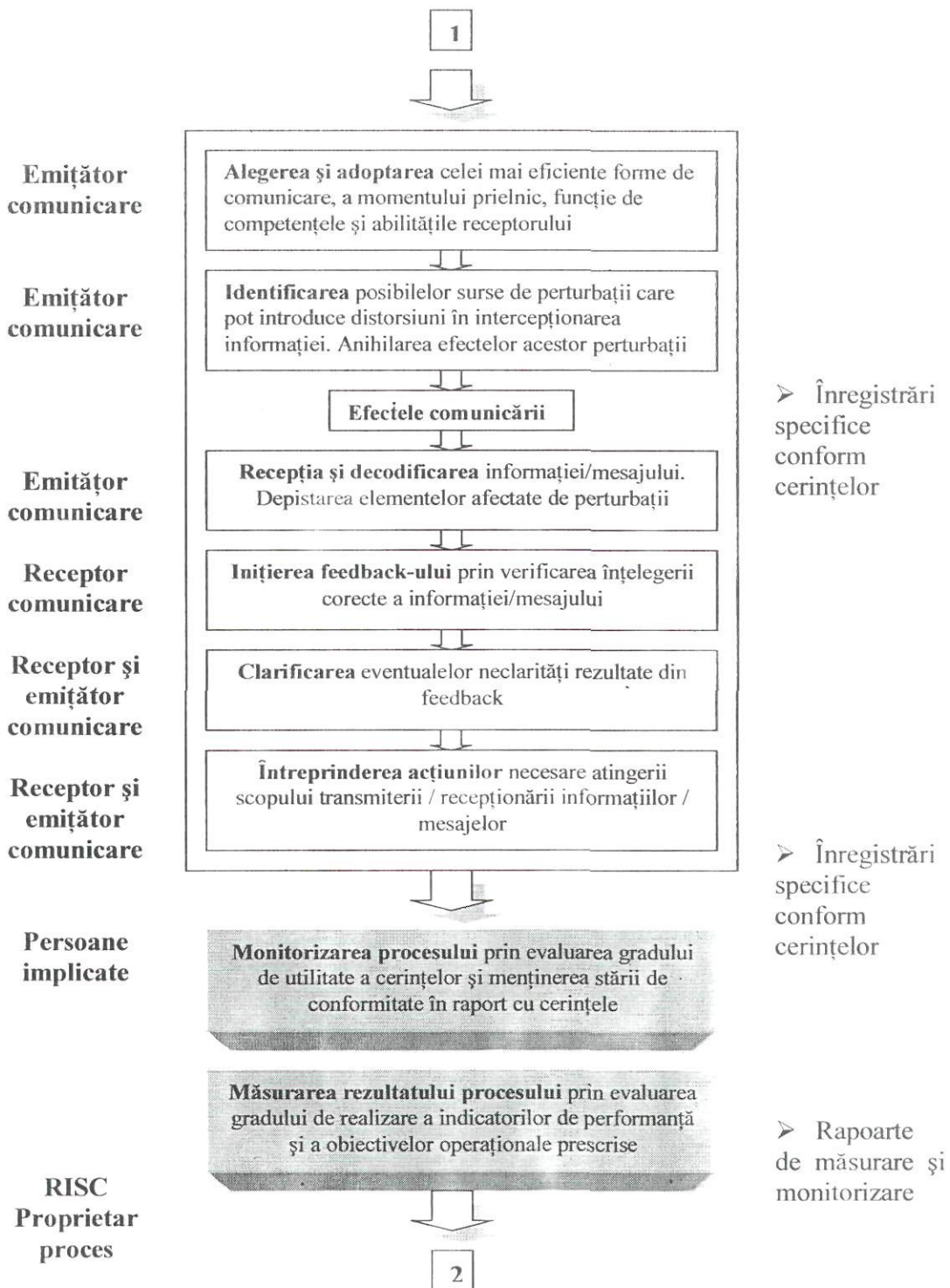
6 ÎNREGISTRĂRI

- 6.1 Fiecare proces component al SMC utilizează forme/categorii/tipuri de comunicare.
- 6.2 Sunt aplicate, în regim controlat, înregistrările precizate în procedurile / instrucțiunile aferente fiecărui proces desfășurat, pe baza prevederilor procedurilor de proces.

7 ANEXE

- 7.1 Anexa 1- Schema flux referitoare la managementul procesului Comunicare organizațională.

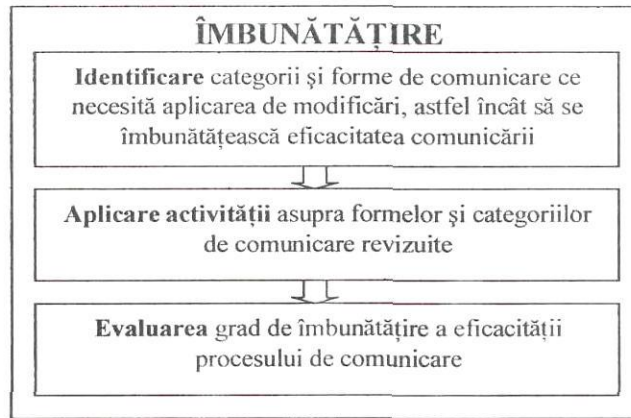




2



RISC
Proprietar
proces



- Rapoarte decizii
- Înregistrări specifice, aferente fiecărei activități

