

# **Komunikacja w organizacji na przykładzie Zarządu Morskiego Portu Gdynia S.A.**

## **Wstęp.....2**

## **Rozdział I**

### **Istota komunikacji międzyludzkiej**

- 1.1 Pojęcie, funkcje i cele komunikacji.....4
- 1.2 Komunikacja jako proces i jego elementy.....6
- 1.3 Skuteczność procesu komunikacji.....11
- 1.4 Bariery utrudniające skuteczną komunikację.....14

## **Rozdział II**

### **Formy i narzędzia komunikacji w organizacji**

- 2.1 Komunikacja niewerbalna.....16
- 2.2 Komunikacja werbalna.....20
  - 2.2.1 Komunikacja ustna.....22
  - 2.2.2 Komunikacja pisemna .....26
  - 2.2.3 Inne formy komunikacji werbalnej.....29
- 2.3 Czynniki wpływające na wybór form komunikacji w organizacji.....31

## **Rozdział III**

### **Komunikacja w Zarządzie Morskiego Portu Gdynia S.A**

- 3.1 Specyfika Zarządu Morskiego Portu Gdynia S.A.....35
- 3.2 Struktura organizacyjna oraz struktura zatrudnienia w Zarządzie Morskiego Portu Gdynia S.A.....37
- 3.3 Formy komunikacji w badanej organizacji.....41

## **Rozdział IV**

### **Opinia pracowników Zarządu Morskiego Portu Gdynia S.A. na temat procesu komunikacji w organizacji**

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Metodyka przeprowadzonego badania.....                              | 43 |
| 4.2 Analiza wyników badania.....                                        | 46 |
| 4.3 Ocena procesu komunikacji w Zarządzie Morskiego Portu Gdynia S..... | 54 |
| 4.4 Możliwości doskonalenia komunikacji w badanej organizacji.....      | 57 |

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>Zakończenie.....</b> | <b>60</b> |
|-------------------------|-----------|

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <b>Bibliografia.....</b> | <b>62</b> |
|--------------------------|-----------|

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>Spis tabel.....</b> | <b>64</b> |
|------------------------|-----------|

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>Spis rysunków.....</b> | <b>65</b> |
|---------------------------|-----------|

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>Spis załączników.....</b> | <b>67</b> |
|------------------------------|-----------|

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>Załączniki.....</b> | <b>68</b> |
|------------------------|-----------|

Opis zawartości pracy:

Celem pracy jest analiza i ocena procesu komunikacji w Zarządzie Morskiego Portu Gdynia S.A. Cele szczegółowe to: poznanie form oraz instrumentów komunikacji, dróg przekazu informacji oraz poznanie opinii pracowników dotyczącej systemu komunikacji i jej wpływu na codzienną pracę.

Podmiotem pracy jest Zarząd Morskiego Portu Gdynia S.A, jej przedmiotem proces komunikacji w tej organizacji.

Problematyka związana z realizacją celu została zaprezentowana w czterech kolejnych rozdziałach.

**W pierwszym** z nich wyjaśniono podstawowe pojęcia związane z komunikacją, jej elementy oraz funkcję. Komunikacja została przedstawiona jako proces. Opisano również jej skuteczność oraz bariery utrudniające przeprowadzenie jej w odpowiedni sposób.

**W drugim** rozdziale przedstawiono formy i narzędzia komunikacji

stosowane w różnych organizacjach. Przybliżono podział komunikacji na niewerbalną oraz werbalną. Dokładnie opisano również jej formy wynikające z wyżej wymienionego podziału oraz determinanty wpływające na wybór form komunikacji w danej organizacji.

**W kolejnym, trzecim** rozdziale dokładnie przybliżono Zarząd Morskiego Portu Gdynia S.A. Została przedstawiona historia opisywanej organizacji, zakres jej działań oraz struktura organizacyjna. W tym rozdziale przedstawiono również jakie spośród wcześniej opisanych form komunikacji stosowane są w Zarządzie Morskiego Portu Gdynia S.A.

**W czwartym rozdziale** po przeanalizowaniu wyników badania dokonano oceny procesu komunikacji w Zarządzie Morskiego Portu Gdynia S.A. Wyniki przeprowadzonego badania pozwoliły na poznanie opinii pracowników na temat procesu komunikacji w ich organizacji. Dzięki temu możliwe było zaproponowanie możliwości doskonalenia komunikacji w badanej organizacji.

W analizie opisowej wykorzystano literaturę dotyczącą badanego zagadnienia oraz materiały i dane wewnętrzne Zarządu Morskiego Portu Gdynia S.A. Analiza empiryczna została oparta na badaniu przeprowadzonym w Dziale Administracji Zarządu Morskiego Portu Gdynia S.A.