v

**COMMUNICATION AS A TOOL FOR ENHANCING ORGANIZATIONAL**

**PERFORMANCE**

**(A STUDY OF NIGERIAN BREWERIES PLC, 9TH MILE ENUGU)**

**BY**

**OKEKE TINA**

**MC/DE/2011/527**

**DEPARTMENT OF MASS COMMUNICATION**

**FACULTY OF MANAGEMENT AND SOCIAL SCIENCES**

**CARITAS UNIVERSITY, AMORJI NIKE, EMENE,**

**ENUGU STATE**

**AUGUST, 2014**

v

**TITLE PAGE**

**COMMUNICATION AS A TOOL FOR ENHANCING ORGANIZATIONAL**

**PERFORMANCE**

**(A STUDY OF NIGERIAN BREWERIES PLC, 9TH MILE ENUGU)**

**BY**

**OKEKE TINA**

**MC/DE/2011/527**

**RESEARCH PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT OF THE**

**AWARD OF BACHELOR OF SCIENCE (B.sc) DEGREE IN**

**MASSCOMMUNICATION. MASS COMMUNICATION DEPARTMENT,**

**FACULTY OF MANAGEMENT AND SOCIAL SCIENCES, CARITAS**

**UNIVERSITY, AMORJI NIKE, ENUGU.**

**AUGUST, 2014**

v

**Declaration**

I, Okeke, Tina with registration No MC/DE/2011/527 hereby declare that this

research work was written by me and has been submitted or received for the purpose

of acquiring a degree in Mass Communication.

-------------------------- --------------------------

**Okeke Tina** **Date**

v

**Certification**

This is to certify that this project was carried out by Okeke Tina Ijeoma with

registration No. MC/DE/2011/527 was approved by the undersigned on behalf of the

Department of Mass Communication as having met the requirement for the award of

Bachelor of Science (B.Sc.) Degree in mass communication, Faculty of Management

and Social Sciences, Caritas University, Amorji – Nike, Enugu.

------------------------------- --------------------------

**Benson-Eluwa Virginia Ph.D** **Date**

Project Supervisor

------------------------------- --------------------------

**Damian Agboeze** **Date**

Head of Department

------------------------------- ----------------------------

**External Examiner** **Date**

v

**Dedication**

This work is dedicated to Almighty God, who has been my source of strength

and provider throughout my stay in Caritas University.

v

**Acknowledgements**

I am most grateful to the Almighty God for His protection and divine

provision for the success of this work. I sincerely appreciate the efforts of my

wonderful supervisor Dr. Benson – Eluwa Virginia for her disciplined supervision

which made this work a huge success. My gratitude goes to my lecturers, H.O.D.

D.U. Agboeze, Tina Obi, Dr. Ferdinand Obasi, Godwin Okoye, Clifford Nwonu,

Fleix Ugwuanyi, Jude Edeh, and my and all those whose names were not mentioned

for their contributions.

I am also grateful to my parents Mr. & Mrs. Okeke for their financial and

moral support. May God bless you always.

Special thanks goes to Mrs. Toyin Balogun and my siblings, Mrs. Patience,

Vivian, Andrew, Kenneth, Victor, and Victoria, in so many ways, thank you all for

your encouragement.

v

**Table of contents**

**Title Page** **i**

**Approval Page** **ii**

**Certification** **iii**

**Dedication** **iv**

**Acknowledgments** **v**

**Table of Contents** **vi**

**List of Tables** **ix**

**Abstract** **x**

**CHAPTER ONE: INTRODUCTION** **1**

1.1 Background of the Study 1

1.2 Statement of the Problem 3

1.3 Objectives of the Study 4

1.4 Research Questions 4

1.5 Research Hypothesis 5

1.6 Scope of the study 5

1.7 Significance of the Study 5

1.8 Definition of Terms 6

1.9 Limitation of the study 6

v

**CHAPTER TWO: LITERATURE REVIEW** **7**

2.1 Review of Related Literature 7

2.2 Empirical Study 18

2.3 Theeoretical Framework 28

2.4 Summary 28

**CHAPTER THREE: RESEARCH METHODOLOGY** **30**

3.1 Research Design 30

3.2 Population of the Study 30

3.3 Sample and Sampling Technique 31

3.4 Description of Research Questionnaire 32

3.5 Validity and Reliability of Gathering Instrument 32

3.6 Method of Data Collection 32

37. Method of Data Analysis 33

**CHAPTER FOUR: DATA PRESENTATION AND ANALYSIS** **34**

4.1 Data Presentation and Analysis 34

4.2 Hypothesis Testing 48

4.3 Discussion of Findings 52

v

**CHAPTER FIVE: SUMMARY OF FINDINGS, CONCLUSION**

**AND RECOMMENDATION**

56

5.1 Summary of Findings 56

5.2 Conclusions 57

5.3 Recommendations 57

5.4 Recommendations for further Studies 58

**References** **59**

**Appendix A** **60**

**Appendix B** **61**

v

**List of tables**

Table1 - Distribution Table 34

Table 2 - Demographic Data Sex 35

Table 3 - Age Distribution 35

Table 4 - Marital Status 36

Table 5 - Educational Qualification 36

Table 6 - Department 37

Table 7 - Years in Services 37

Table 8 - Use of Communication Techniques System 38

Table 9 - Impact of Communication on Production 39

Table 10 - Methods of Communication 40

Table 11 - Extent of Communication 40

Table 12 - Effectiveness of Communication 41

Table 13 - Comfortability of Communication 42

Table 14 - Challenges to Communication 42

Table 15 - Direction of Communication 43

Table 16 - Handling Communication 44

Table 17 - Importance of Communication 45

Table 18 - Attitude to work 46

Table 19 - Channeling Grievances & Suggestions 47

Table 20 - Impact of Communication on Productivity 47

v

**Abstract**

The title of this project is communication as a tool for enhancing organizational

performance. The aim of this study was to investigate the communication techniques

used by the Nigerian Bottling Company and the effectiveness of such techniques. In

carrying out this research, the primary and secondary data were used by the

researcher. The survey method was used also. Questionnaires and Personal

Interview were used as instruments for data collection. For the purpose of clarity and

understanding of results data was analyzed in simple tables and percentages as chi-

square (X2 ) was used as statistical measuring instrument for the study. Results of

study provided precise information to ascertain positive impact of communication on

organization performance. From the findings one of the recommendations made was

that managers of an organization should also see a communication feedback as

effective tools to an employee’s productivity.

v

**CHAPTER ONE**

**INTRODUCTION**

**1.1** **Background of the Study**

Communication is an important element in Human society in particular and

living things in general. Society’s survival and growth demand among other things

in a system of communication. According to Albert Silversteined (1974),

communication is that process that has allowed man to survive in his current form

despite his being singularly unsuited to survive in nay particular environment.

In the words of Schramm (1971), “communication is the great relating tool. It

relates individuals to each other making it possible for groups to function and for

societies to live together harmoniously.”

Communication can be defined as the process or the act of exchanging

information between one person and other persons. It is also the process of making

information available to others. The process of communication is the process by

which messages are formulated or amended and transmitted from the source or

communication through a channel or medium to a receiver or an audience.

Communication can be a tricky concept to master within an organization,

particularly one with multiple issues. When all parts of your organization

communicate smoothly, it can improve workflow and overall productivity. By

making an effort to improve your communication process, you can build a stronger

company that will have staying power in the market.

Clear open communication can create a sense of transparency in your

organization, which builds trust between the levels of the employees, as keeping

v

employees in the dark can results in resentments, tension and a feeling of low job

security. Strong communication can help them feel valued and trusted. Open

communication can reduce feelings of uncertainty and cluelessness about the state of

the company, which makes for a more-positive work environment and staff who feel

secure and safe.

Communication is also, essential to building relationship between staff

members and between levels of employees both on a professional and social level. In

an organization, one can only imagine what would happen if communication does

not exist. Employees would not be able to express their ideas; as a result staff(s) will

combine experience in coming up with innovative solutions. Communication will

prevent employees from feeling isolated, build teamwork and creates a more

collegial atmosphere in the office.

When relationships are strong, employees are better able to trust one another

and work together more effectively. The study will therefore examine the

contributions of effective communication for enhancing the organizational

performance of Nigeria breweries 9th mile corner, Enugu.

**Brief History of The Nigerian Breweries Plc (Enugu)**

Nigeria Breweries plc, incorporated in 1946, is the pioneer and largest

brewing company in Nigerian. Its first bottle of beer Star lager, rolled off the butting

lines of its Lagos brewery in June 1949.

In September 2003, the company acquired its fifth brewery in Enugu State,

and in October 2013, its sixth brewery, sited at Ama in Enugu Ama Brewery is the

v

largest brewery in Nigeria and one of the most modern world wide. Situated at

Amaeke Ngwo, P.M.B 01781, 9th Mile, Enugu East, Enugu Nigeria.

Email: Martinmusag@heineken.Hl,

Website: http/www.nbplc.com.

The company has a portfolio of high quality brands and alcohol-free drinks.

Martina in three varsities namely, Maltin classic, Maltina strawberry, and

malting pineapple: Maltina Sprit in Tetrapak Amstel Malta, fayrouz in pear and

pineapple climax energy drink as Malta gold became part of the NB family in

October 2011.

**1.2** **Statement of the Problem**

Research has proved that effective communication is a key to a successful

organizational performance. This is so because it permits workflow and overall

productivity. Today, with modernized or latest communication gadgets, many

organizations are looking up to a positive performance.

However, it is certain that Nigeria breweries 9th mile corner, Enugu lacks

effective communication.

The researcher therefore investigated the organization and the relevant of

communication as a tool for enhancing organizational performance.

v

**1.3** **Objectives of the Study**

The objectives of this study include:

1. To find out the communication techniques and system used by Nigeria.

Breweries company.

2. To find the extent communication system can be applied in this company.

3. To find out the effectiveness of such techniques

4. To find out the challenges of communication in the company.

**1.4** **Research Questions**

The research finds the following research questions relevant to the study.

1. What are the communication techniques used by Nigeria Bottling Company?

2. To what extent does Nigeria Bottling Company apply communication

system?

3. How effective are these techniques?

4. What are the challenges to communication in the company?

**1.5** **Research Hypotheses**

The following research hypothesis was relevant to this study.

H1: Nigeria Bottling Company uses communication system

Ho: Nigeria Bottling Company does not use communication system.

H1: Nigeria Bottling Company applies Communication system.

Ho: Nigeria Bottling Company do not apply Communication system

v

**1.6** **Scope of Study**

This study is limited to Nigeria breweries Plc 9th mile corner Enugu.

**1.7** **Significance of the Study**

This study will be specifically of great importance to Nigeria bottling

company, their customers and the academic institutions. It will benefit the company

by helping them to know the best media to use. It will also expose their customers to

the importance of communication in business organization and to increase the store

of knowledge to the academic world.

**1.8** **Operational Definitions of Terms**

**Communication:**

This is the process of transmitting information, ideas through, telnets etc and

attitudes from one person to another.

**Enhancing:**

Increasing or further improving the good quality value or status of

something.

**Organization**:

An organization refers to a group of people how a business forms together in

order to achieve a particular aim.