

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УКРАИНЫ
ЗАПОРОЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ ФАРМАЦИИ, МЕДИЦИНСКОГО И
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ПРАВОВЕДЕНИЯ**



Лекция на тему: «Связующие

МЕНЕДЖМЕНТ В ФАРМАЦИИ

**процессы в
управлении»**

План



- ◆ **1. Понятие и виды коммуникаций.**
- ◆ **2. Процесс коммуникации, его основные элементы и этапы.**
- ◆ **3. Препятствия на пути организационных коммуникаций и способы их преодоления.**
- ◆ **4. Препятствия на пути общения (межличностных коммуникаций)**
- ◆ **5. Формы и организация делового общения.**

1. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ КОММУНИКАЦИЙ



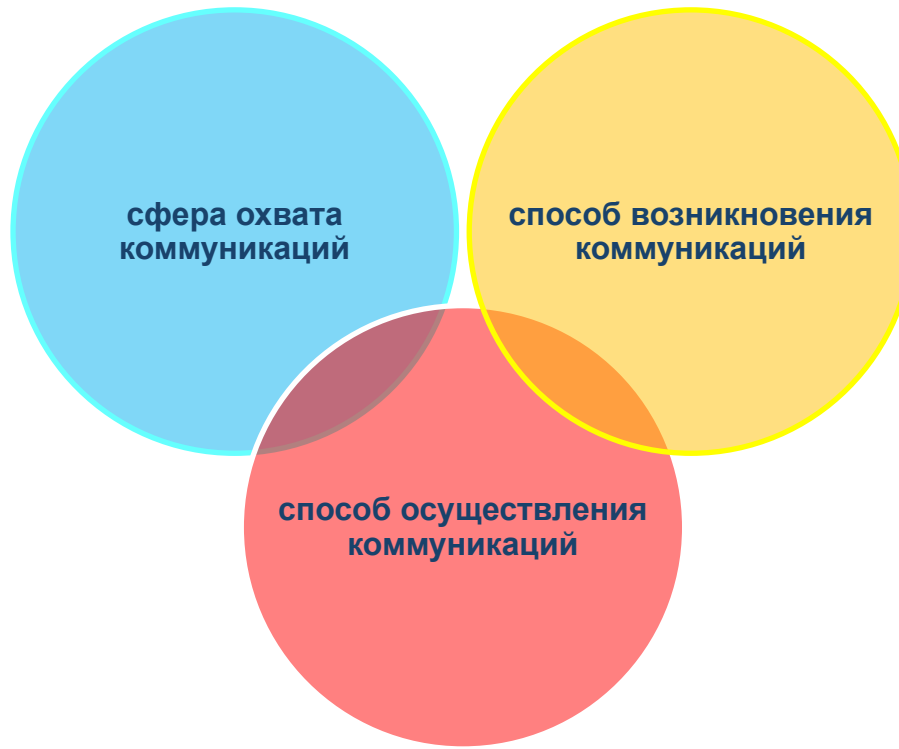
❖ **Коммуникации – это процесс двустороннего обмена идеями, информацией, ведущий к взаимному пониманию.**



© Вадим Спиринов



Существует несколько видов коммуникаций в зависимости от критерия классификации. Таких критериев три:



2. ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ, ЕГО ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ И ЭТАПЫ



- ❖ **Процесс коммуникации состоит из 5 основных элементов:**
- ❖ **отправитель-сообщение-канал-получатель-реакция**



ЭТАПЫ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИИ:

- ◆ 1 этап. Зарождение идеи.
- ◆ 2 этап. Кодирование.
- ◆ 3 этап. Выбор канала.
- ◆ 4 этап. Передача идеи (сообщения).
- ◆ 5 этап. Декодирование.
- ◆ 6 этап. Процесс раскодирования.
- ◆ 7 этап. Обратная связь.



К числу преград в организационных коммуникациях можно отнести следующее:

Искажение сообщений.

Информационные перегрузки

Неудовлетворенная структура организации

ПРЕГРАДЫ НА ПУТИ ОБЩЕНИЯ (МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОММУНИКАЦИЙ)



**преграды,
обусловленные
восприятием**

**семантические
барьеры**

**невербальные
преграды**

**некачественная
обратная связь**

неумение слушать

4. Преправды на пути общения (межличностных коммуникаций)



- ❖ **Восприятие** – процесс интеллектуальной «переработки» ощущения реального мира. Разное восприятие сообщения заключается в том, что люди могут интерпретировать одну и ту же информацию по-разному.
- ❖ **Семантика** – способ использования слов и значения, передаваемые словами. Слова или вербальные символы могут иметь разное значение для разных людей.
- ❖ **Невербальные символы** – это все символы, которые мы используем, кроме слов. На выбор невербальных символов оказывают большое влияние культурные традиции, национальность.

5. ФОРМЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



Выделяют две основные формы
общения:

- *косвенное* (опосредованное, через посредников);
- *контактное* (непосредственное)



В управлении используются такие организационные формы делового общения:

- *собрания, совещания*
 - прием посетителей
 - телефонные переговоры
- *заседания*
 - формальные отчеты (документация) и др.
- *деловые беседы и переговоры*
 - *обход рабочих мест*
 - *видеоленты*



Организация деловых совещаний включает такие этапы:

- подготовка
- принятие решения
- проведение