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.
- Препятствия на пути организационных коммуникаций и способы их преодоления.
- 4. Преграды 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.



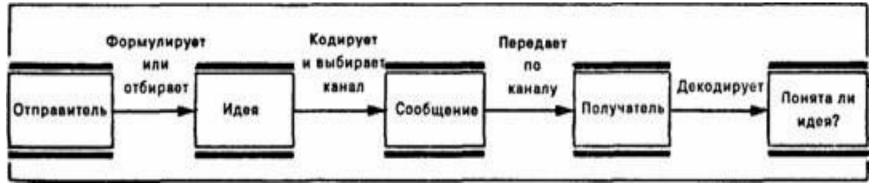
1. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ КОММУНИКАЦИЙ

Существует несколько видов коммуникаций в зависимости от критерия классификации. Таких критерия классификации.



2. ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ, ЕГО ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ И ЭТАПЫ





Процесс коммуникации состоит из 5 основных элементов:

отправитель-сообщение-каналполучатель-реакция



ЭТАПЫ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИИ:

- 1 этап. Зарождение идеи.
- 2 этап. Кодирование.
- З этап. Выбор канала.
- 4этап. Передача идеи (сообщения).
- 5этап. Декодирование.
- 6этап. Процесс раскодирования.
- 7этап. 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. Преграды на пути общения (межличностных коммуникаций)

- Восприятие процесс интеллектуаль «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 организаци 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