

Кафедра экономики и управления

Деловые коммуникации

Вопросы лекции:

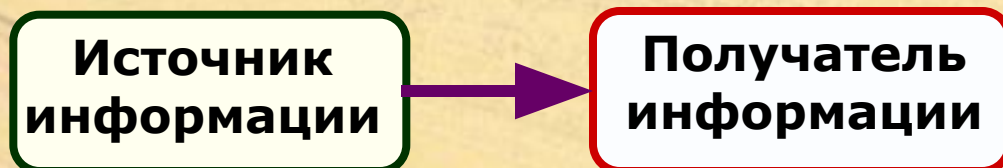
- 1. Понятие, сущность, виды коммуникаций**
- 2. Процесс коммуникаций и его основные проблемы**
- 3. Управление связями с общественностью**

**Кандидат филологических наук,
доцент
Елена Моисеевна Зотова**

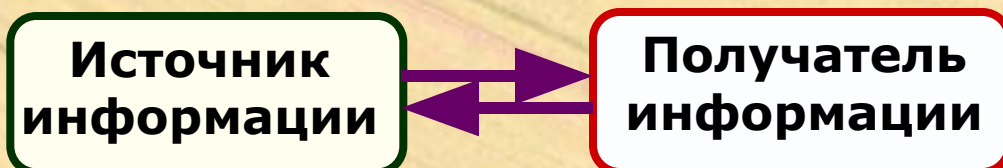
Коммуникации – связующий процесс в управлении, состоящий в обмене информацией, при котором с помощью различных символов передается и воспринимается смысловое значение

Модели коммуникаций:

1. Единичное одностороннее действие



2. Единичное взаимодействие с обратной связью



3. Постоянный процесс

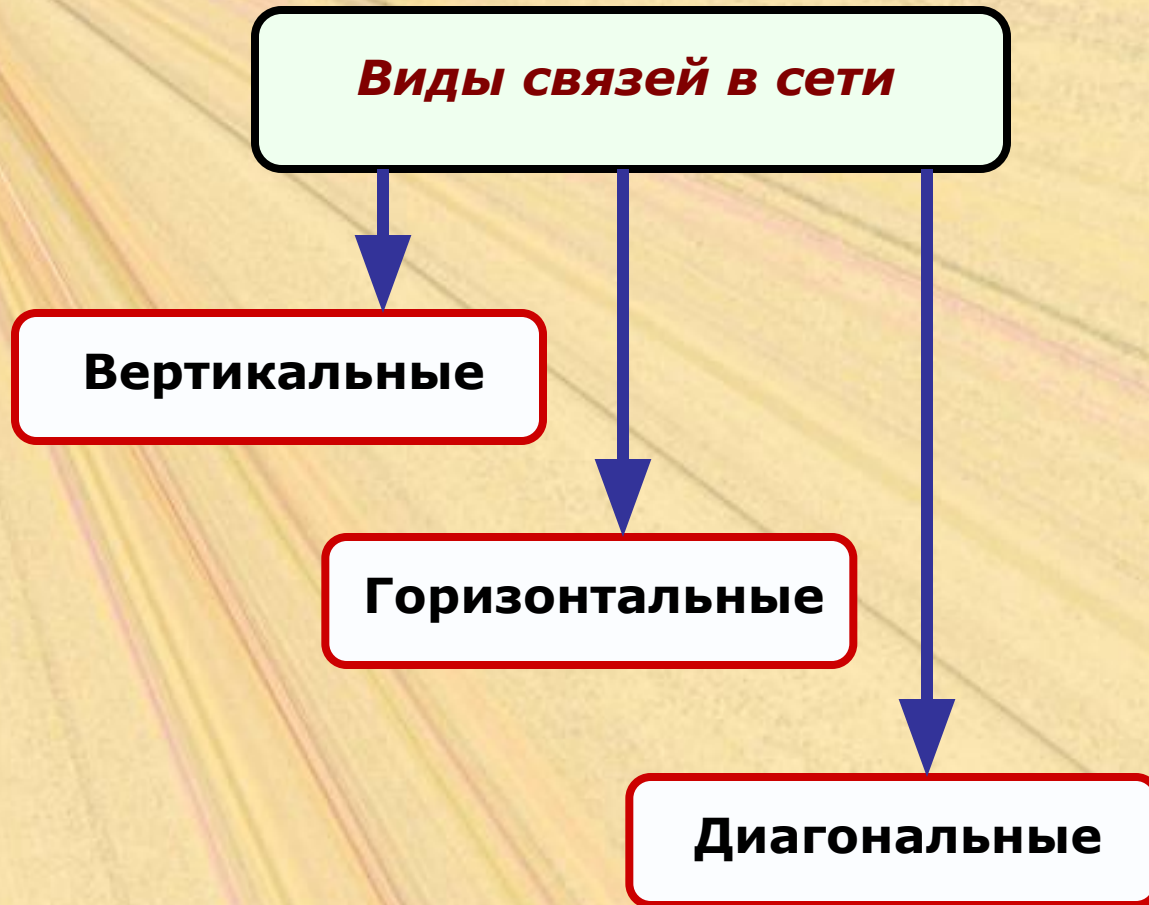


Виды и типы коммуникаций



Коммуникационные сети

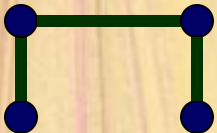
Коммуникационная сеть – соединение определенным образом информационными потоками участвующих в коммуникациях сторон



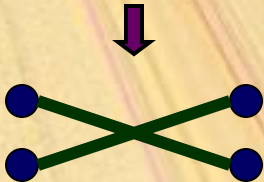
Устоявшиеся образцы коммуникационных сетей

Коммуникационные сети

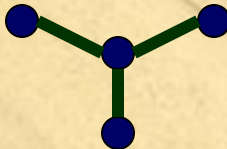
Цепочка



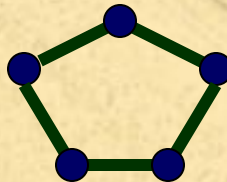
Колесо (штурвал)



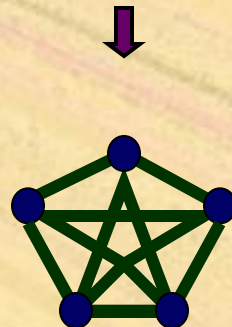
Игрек



Круг



Всеканальная (паутина)



Требования к информации



Элементы и этапы процесса коммуникаций

**Элементы
процесса
коммуникаций**

Отправитель

Получатель

**Информация
(сообщение)**

**Канал связи
(средство
передачи)**

I – й этап

**Зарождение идеи
(отбор информации)**

II – й этап

**Кодирование
информации и выбор
канала**

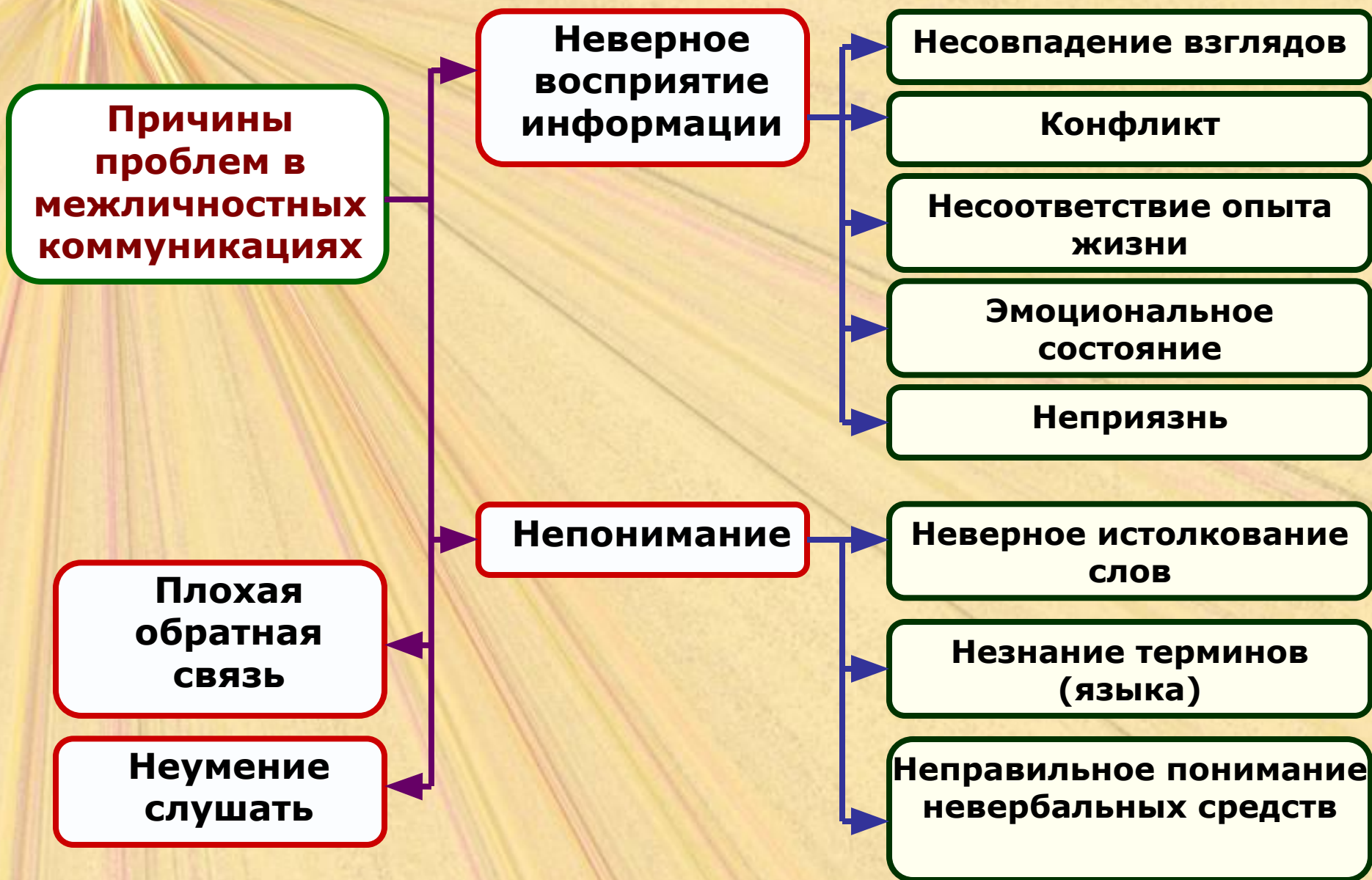
III – й этап

**Передача
информации**

IV – й этап

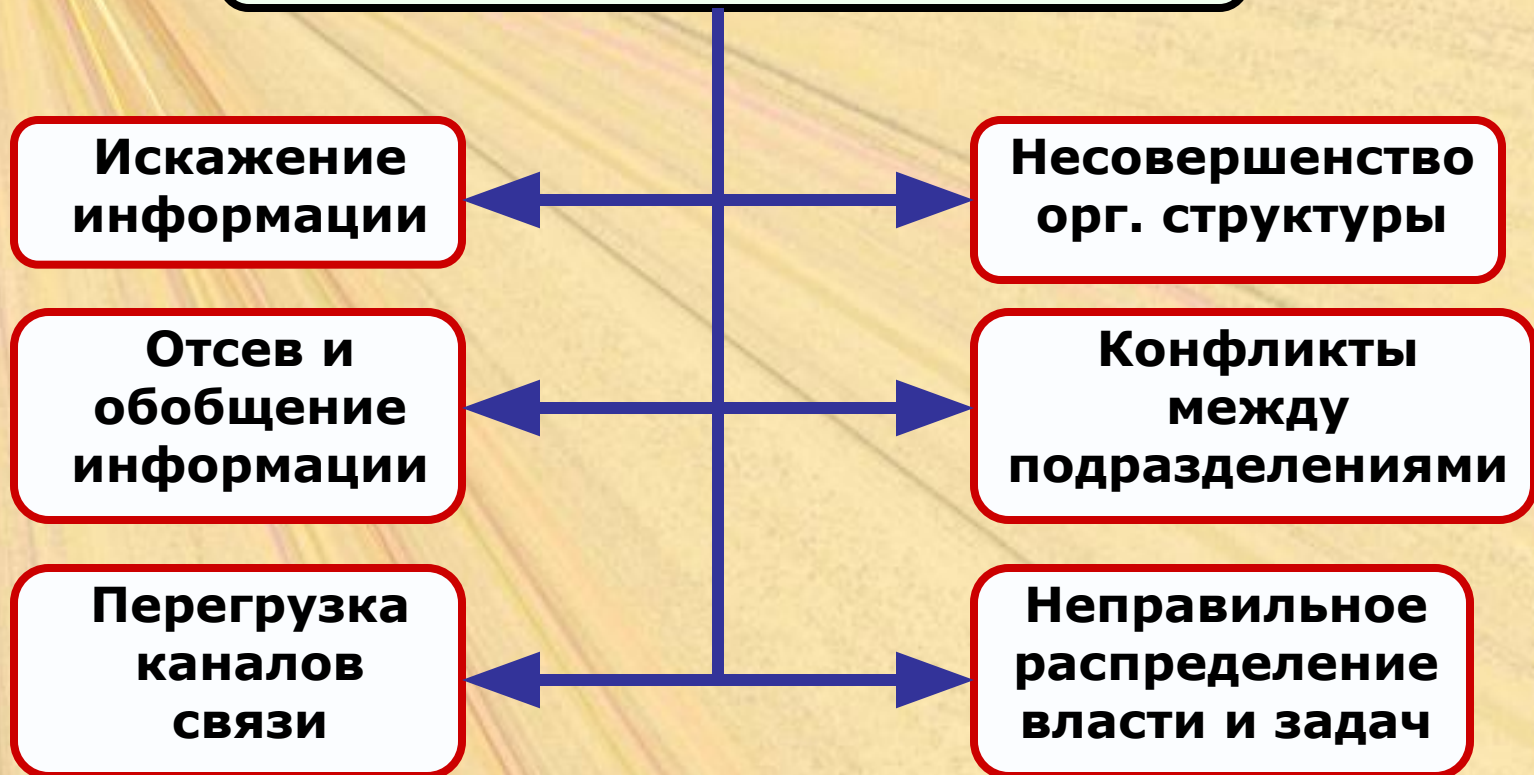
**Декодирование
информации**

Основные препятствия в межличностных коммуникациях



Основные преграды в организационных коммуникациях

Причины проблем в организационных коммуникациях



Public relations (связи с общественностью)

Public relations – планируемые продолжительные усилия, направленные на создание и поддержание доброжелательных отношений и взаимопонимания между организацией и ее общественностью (работниками, партнерами, потребителями, ...)

PR

Управляемый процесс межгрупповых коммуникаций

Задачи PR

Разработка и реализация стратегии коммуникаций

Изучение общественного мнения

Консультирование руководства

Планирование и контроль бюджета PR

Анализ реакции на действия PR

Основные средства внутриорганизационных связей с общественностью

Средства внутр. PR

Информационные листки

Информационные доски, включая электронные

Газета организации

Телефон

Радио

Видео-

Брошюры

Дни открытых дверей руководителей

Визиты руководителей на рабочие места

Конференции

Неформальное общение (клубы по интересам, праздники, совместные экскурсии и т.п.)

Основные методы и средства внешних связей с общественностью

Методы и средства внешних PR

Отношения с прессой

Предоставление материалов

Ответ на запросы

Рассылка пресс-релизов

Пресс-конференции

Посещение прессой фирмы

Контроль за сообщениями в прессе

Печатная продукция

Фирменные бланки

Проспекты

Плакаты

