

Информационно-коммуникативное обеспечение менеджмента



Виды коммуникации
Модель процесса коммуникации

План лекции:



- ✓ Понятие коммуникации
- ✓ Виды коммуникации
- ✓ Модель процесса коммуникации
- ✓ Основные термины

Понятие коммуникации

Коммуникация – это

- ✓ общение людей в процессе совместной деятельности: обмен идеями, мыслями, информацией
- ✓ сложный процесс, состоящий из взаимосвязанных шагов, необходимых, чтобы сделать мысли одного человека понятными другим



Виды коммуникации

Вертикальн ые коммуникаци и

коммуникации,
переходящие с
уровня на
уровень внутри
организации
(восходящие и
нисходящие)

горизонтальн ые коммуникации

коммуникации,
проходящие
между
внутренними
подразделени
ми
организации

Виды коммуникации

формальные коммуникации

коммуникации,
отражающие
связи,
необходимые
для
выполнения
функций,
полномочий

неформальн ые коммуникации

коммуникации
возникают в
процессе
человеческого
общения по
различным
интересам
(канал слухов)

Виды коммуникации

Внутренняя

(общение человека с самим собой)

Публичная

(от 10 до 100 человек)

Межличностная

(между 2 людьми)

Организационная

(свыше 100 человек)

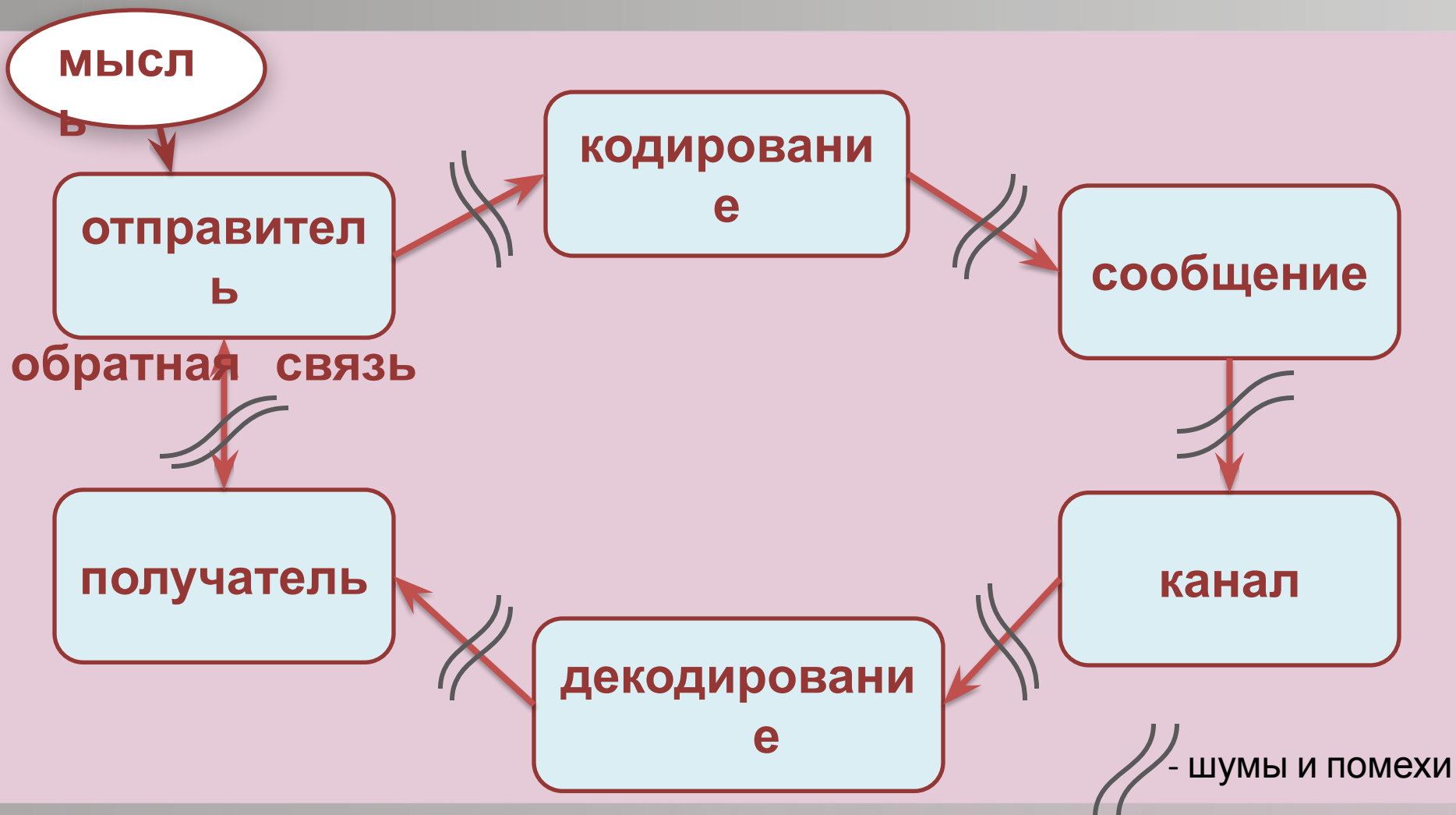
В малых группах

(от 3 до 9 человек)

Межличностная

(охватывает большое количество людей)

Модель процесса коммуникации



Основные термины

- ✓ **коммуникационный процесс** – это обмен информацией между двумя или более людьми, обеспечивающий понимание информации, являющейся предметом общения
- ✓ **отправитель** - лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее
- ✓ **кодирование** – перевод идеи (информации) в форму сообщения
- ✓ **сообщение** - информация, закодированная с помощью символов
- ✓ **канал** - средство передачи информации



Основные термины

✓ **декодирование** – перевод символов сообщения в информацию, понятную получателю



✓ **получатель** - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее

✓ **шумы** – различные барьеры, искажающие информацию

✓ **обратная связь** – реакция на поступившую информацию, свидетельствующая о мере понимания сообщения и доверия к нему

Благодарим за внимание