

Управление информацией



1. Климат общения

- Открытый:

- содержательность
- конструктивность
- заботливость
- равенство
- прощение
- обратная связь
- честность

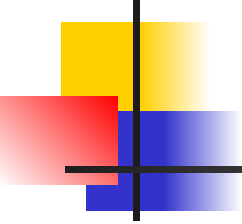
- Закрытый:

- навязывание норм
- лицемерие
- безразличие
- неравенство
- догматизм
- взаимная неприязнь
- обвинение



Обстоятельства, препятствующие общению

- Шум
- Неадекватный язык
- Различия в восприятии
- Стресс
- Накопление искажений
- Вторжение в личное пространство

- 
-
- Интимная дистанция: от 0 до 45 см
 - Социальная дистанция: от 45 до 120 см
 - Деловая дистанция: от 120 см до 3 м
 - Публичная дистанция: свыше 3 м



Виды активного слушания

- Поддерживающее
- Заинтересованное
- Запоминающее



2. Управление информацией

Информация - это сведения о каком-либо явлении или объекте.

Потоки информации — совокупность сообщений, объективно отражающих развитие хозяйственного процесса, которые передают по каналам связи для осуществления управления

Коммуникационная сеть — это соединение определенным образом участников коммуникационного процесса с помощью информационных потоков.



Ценность информации:

$$Q = PC \times PP \times PD,$$

PC – вероятность поступления информации,

PP – вероятность полноты информации,

PD – вероятность достоверности информации



Управление информацией включает:

- Выбор канала передачи
- Выбор формы передачи
- Ответственность отправителя за
правильность переданного
сообщения



Коммуникационные каналы

```
graph TD; A[Коммуникационные каналы] --> B[Односторонние]; A --> C[Двусторонние]; A --> D[Многосторонние];
```

Односторонние

Информация движется в одном направлении

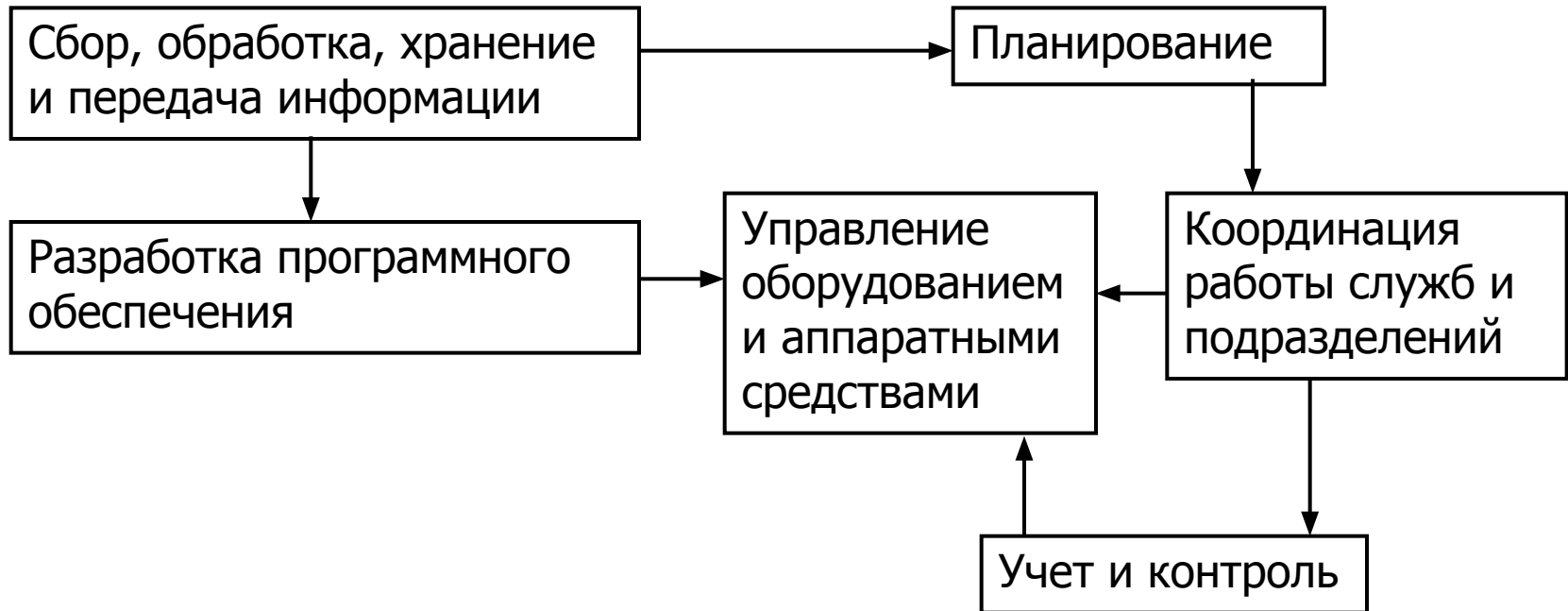
Двусторонние

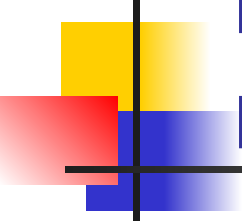
Информация с обратной связью

Многосторонние

Информация движется во многих направлениях с обратной связью

Функции информационной системы управления (ИСУ)



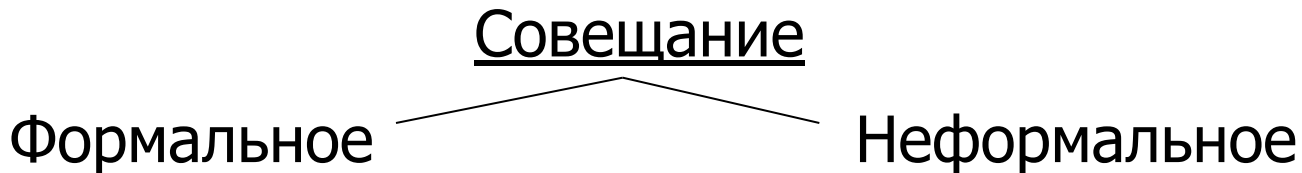


Основные тенденции информационного развития в перспективе

- Ликвидация промежуточных звеньев
- Глобализация информации
- Информационная продуктивность
- Совместимость и взаимодействие
- Конвергенция информации

3. Управление совещаниями и деловыми переговорами

«Совещание – это оправдание для слабых организаций, ибо люди либо работают, либо заседают» (П. Друкер)





Типы совещаний:

- Диктаторское
- Авторитарное
- Сегрегативное
- Дискуссионное
- Свободное



Подготовка к совещанию:

- Цель совещания
- Повестка дня (вопросы для обсуждения)
- Состав участников
- Место, время и форма проведения

**Повседневная коммуникация****Переговорная коммуникация**

1. Происходит случайно, заранее не планируется

1. Подчинена принципу целесообразности, планируется заранее

2. Охватывается большим разнообразием тем и аспектов

2. Количество тем для обсуждения ограничено повесткой

3. Возможны частые и немотивированные переходы от одной темы к другой

3. Переход от одной темы к другой заранее оговаривается

4. Не связана с принятием решений

4. Предполагается принятие совместного решения

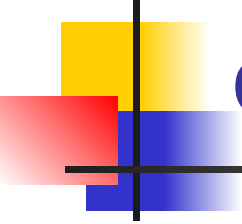
5. Носит информативный характер

5. Предполагает обязательность действий вслед за высказыванием



Модель переговоров Ч. Корраса

1. Стадия предварительного обсуждения
2. Стадия переговоров
3. Послепереговорная стадия



Стадия предварительного обсуждения

- Формирование требований
- Предварительные встречи участников
- Сбор и анализ фактов



Стадия переговоров

- Вступительная часть
- Выработка правил и повестки дня
- Установка круга вопросов и требований
- Постановка конфликтных вопросов
- Урегулирование конфликтных вопросов
- Закрытие и соглашение



Модель переговоров У. Зартмана

- «Танец на краю пропасти»
- «Тактика мелких последовательных шагов»



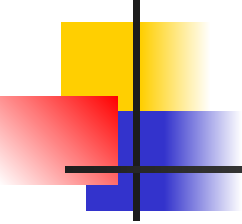
Послепереговорная стадия

- Проработка соглашений
- Одобрение соглашений
- Интеграция результатов
- Синтез и закрытие



Выводы:

1. Общение является главной и существенной частью работы менеджера. Наиболее общими причинами трудностей общения являются информационные перегрузки, недостаток информации и неэффективное общение
2. Система коммуникаций состоит из следующих взаимосвязанных элементов: лицо, передающее информацию; сама информация; способ передачи информации; лицо, получившее информацию



3. Управление информацией включает в себя: отбор и кодирование информации; выбор канала передачи; выбор формы и способа передачи информации

4. Эффективность деловых совещаний и переговоров зависит от степени их подготовленности, определения повестки дня и круга лиц, участвующих в обсуждении