

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА



ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА ТЕМА № 8

План лекции:

- ✓ Сущность коммуникаций
- ✓ Виды коммуникации
- ✓ Процесс коммуникаций
 - ✓ Содержание организационных процессов
- ✓ Основные термины



Литература

Основная

1. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник. — 4е изд., перераб. и доп. — М.: Экономистъ, 2006.
2. Коротков Э.М. Концепция российского менеджмента. М.2004
3. Максимцов М.М., Игнатъева А.В., Комаров М.А. и др. Менеджмент: учебник. — М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2006.
4. Полукаров В.Л. Основы менеджмента: учебное пособие. — 2е изд., перераб. — М.: КНОРУС, 2008.
5. Семенов А.К., Набоков В.И. Основы менеджмента: учебник. — 5е изд., перераб. и доп. — М.: ИТК «Дашков и К°», 2008.

Дополнительная

1. Иванов И.Н. Менеджмент корпорации: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2004.

2. Фатхутдинов Р.А. Стратегический менеджмент:

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)

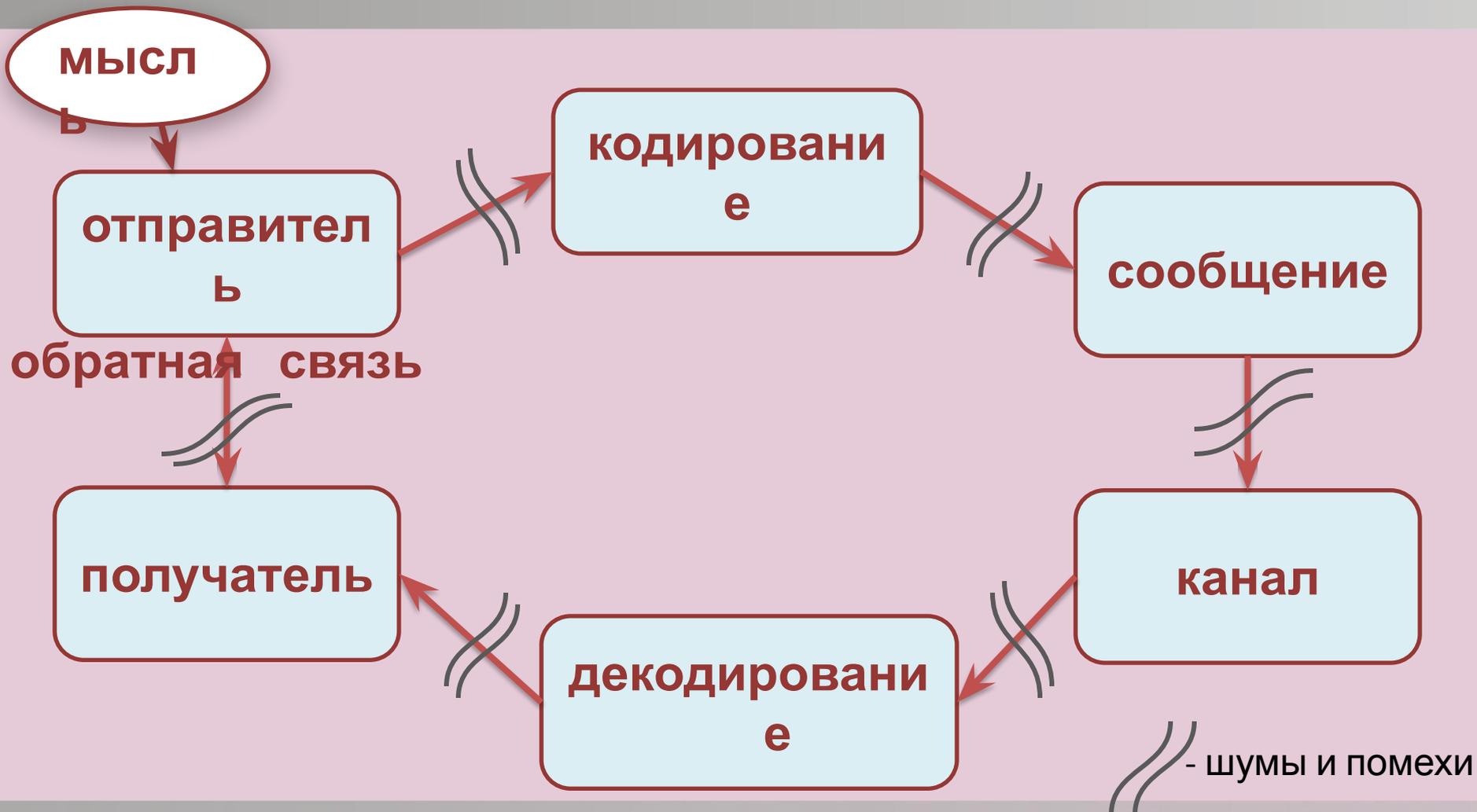
В малых группах

(от 3 до 9 человек)

Межличностная

(охватывает большое количество людей)

Модель процесса коммуникации



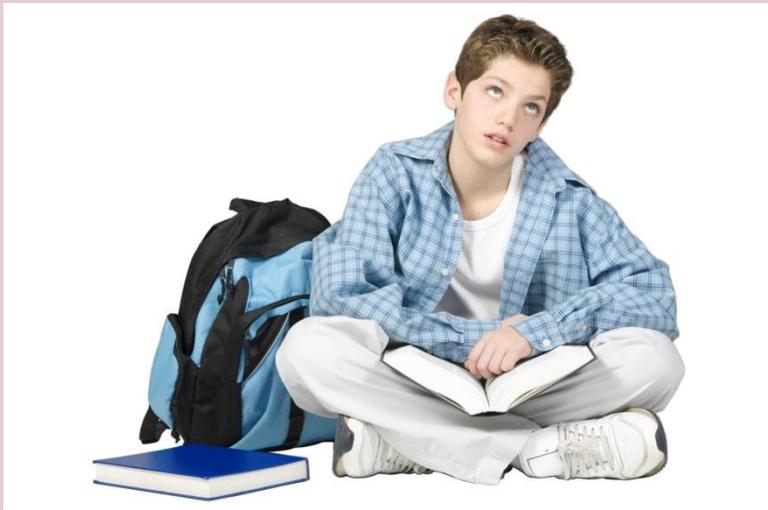
Основные термины

- ✓ **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

Спасибо за внимание