

# 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 подразделениями 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)

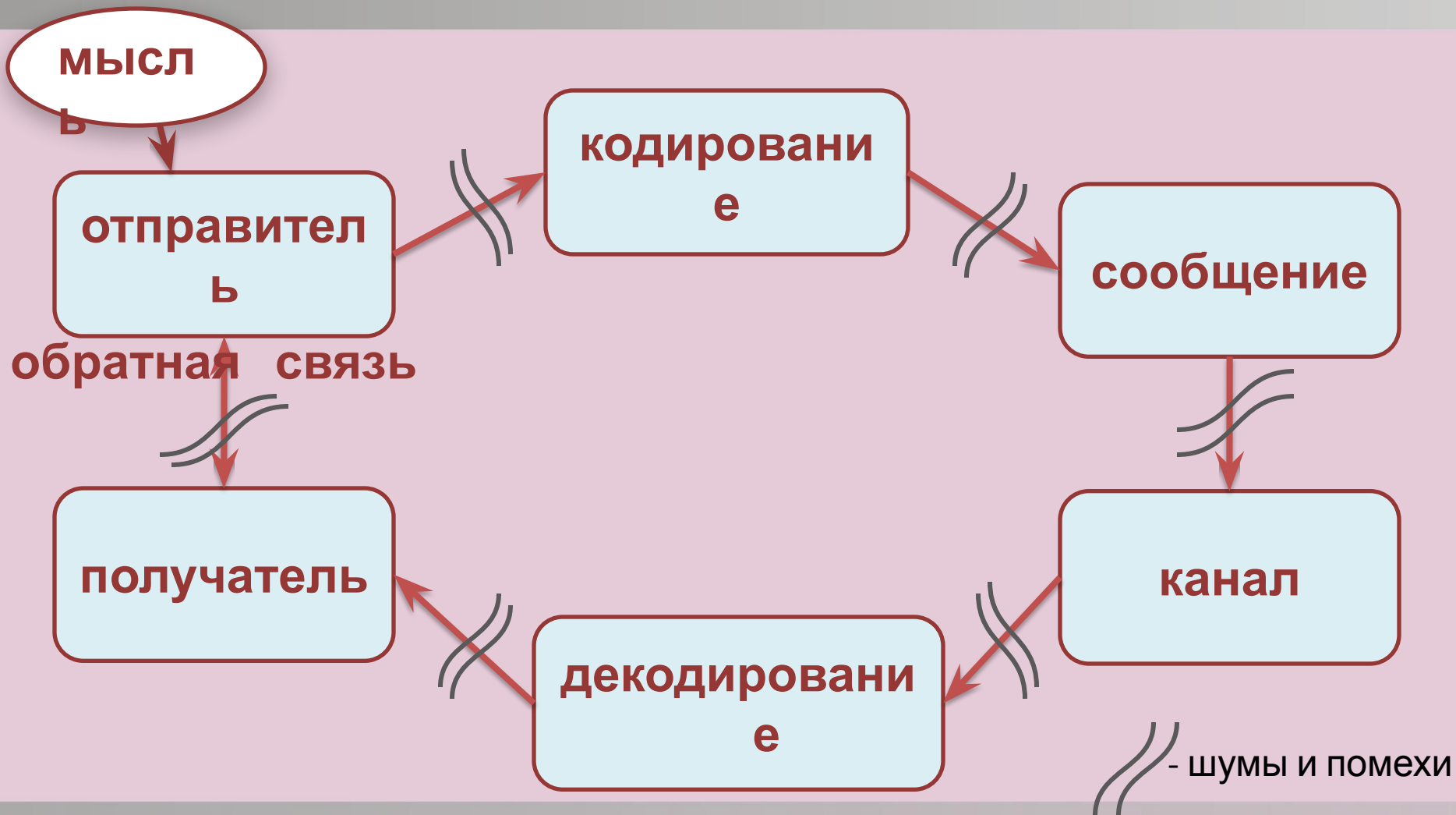
## **В малых группах**

(от 3 до 9 человек)

## **Межличностная**

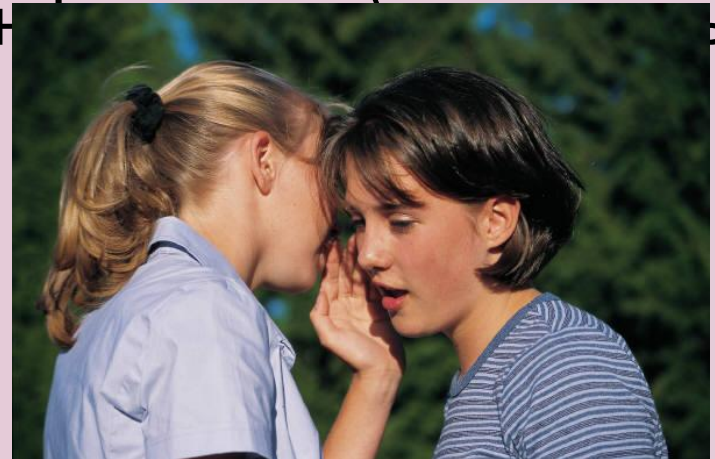
(охватывает большое количество людей)

# 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**