

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 коммуникаци и

коммуникации,
отражающие
связи,
необходимые
для
выполнения
функций,
полномочий

неформальн ые коммуникаци и

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

Виды коммуникации

Внутренняя

(общение человека с самим собой)

Межличностная

(между 2 людьми)

В малых группах

(от 3 до 9 человек)

Публичная

(от 10 до 100 человек)

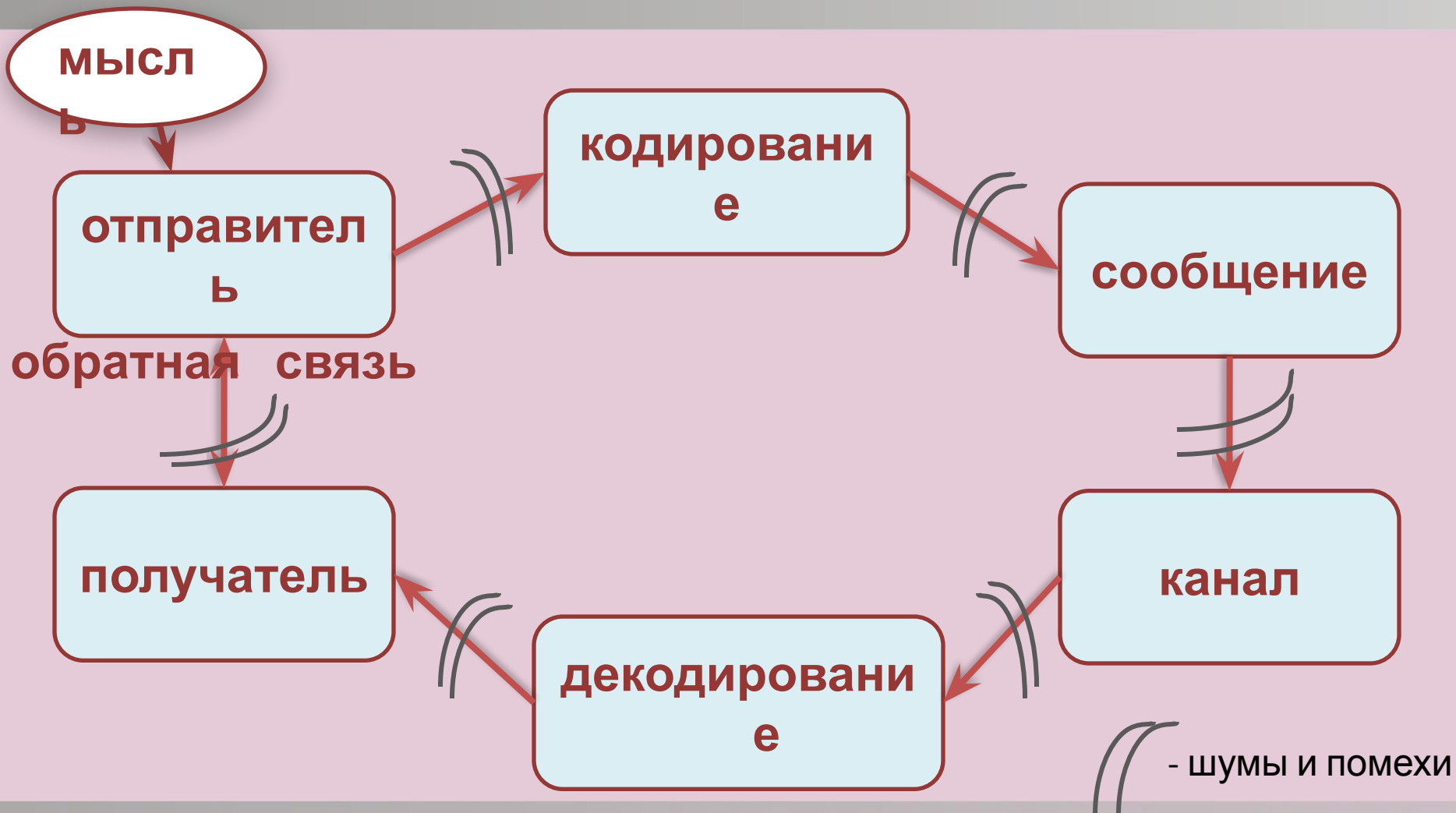
Организационная

(свыше 100 человек)

Массовая

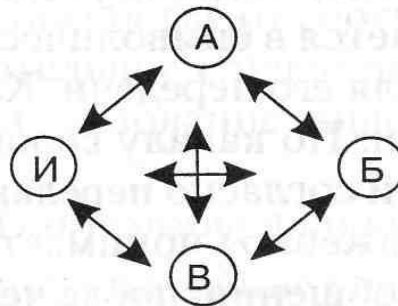
(охватывает большое количество людей)

Модель процесса коммуникации



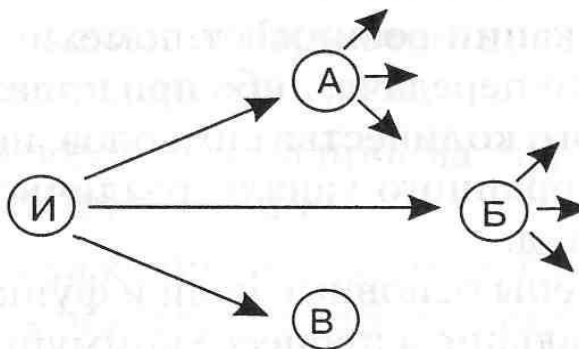
Виды коммуникативных сетей

Индивид



а) взаимосвязанная сеть

Индивид



б) радиальная сеть

Виды коммуникативных сетей

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