

Работу выполнила  
Студентка группы МЗ-2  
Назарова Надежда  
Преподаватель: к.п.н. Козлов В.Г.

- 
- Цель – изучить информационно-коммуникационное обеспечение менеджмента;
  - Задача работы: ознакомиться и рассмотреть виды, этапы и процесс обмена информацией;
  - Объект – информационное обеспечение менеджмента;
  - Целевая аудитория – менеджеры организаций.

# Что такое коммуникации?

- Коммуникации - это сложный процесс, состоящий из взаимозависимых шагов. Каждый из этих шагов очень нужен для того, чтобы сделать наши мысли понятными друг другу.
- Коммуникационный процесс - это обмен информацией между двумя или более людьми. Основная цель коммуникационного процесса - обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т.е. сообщений.

# Базовые элементы процесса обмена информацией

- Отправитель – лицо, собирающее информацию и передающее ее.
- Сообщение - закодированная с помощью символов информация.
- Канал - средство передачи информации.
- Получатель - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

# ВИДЫ

# КОММУНИКАЦИЙ

Вертикальные  
коммуникации

Неформальные  
коммуникации

Коммуникации  
по нисходящей

Коммуникации  
по горизонтали

Коммуникации  
по восходящей

# Вертикальные коммуникации

- это информация, перемещаемая внутри организации с уровня на уровень.

# Коммуникации по нисходящей

- это информация, передаваемая с высших уровней на низшие. Таким путем подчиненным уровням управления сообщается о текущих задачах, изменении приоритетов, конкретных заданиях, рекомендуемых процедурах и т.п.

# Коммуникации по восходящей

- т.е. снизу вверх, выполняю! функцию оповещения верха о том, что делается на низших уровнях. Обмен информацией по восходящей обычно происходит в форме отчетов, предложений и объяснительных записок.

# Коммуникации по горизонтали

- **Организация состоит из множества подразделений, поэтому обмен информацией между ними нужен для координации задач и действий.** Поскольку организация - это система взаимосвязанных элементов, руководство должно добиваться того, чтобы специализированные элементы работали совместно, продвигая организацию в нужном направлении. Такой обмен информацией и называется горизонтальной коммуникацией.
- **Выгоды от коммуникаций по горизонтали заключаются в формировании равноправных отношений.** Такие отношения являются важной составляющей удовлетворенности работников организации.

# Неформальные коммуникации

- Канал неформальных коммуникаций можно назвать каналом слухов. Поскольку по каналам слухов информация передается много быстрее, чем по каналам формального сообщения, руководители пользуются первыми для запланированной утечки и распространения определенной информации или сведений типа "только между нами".

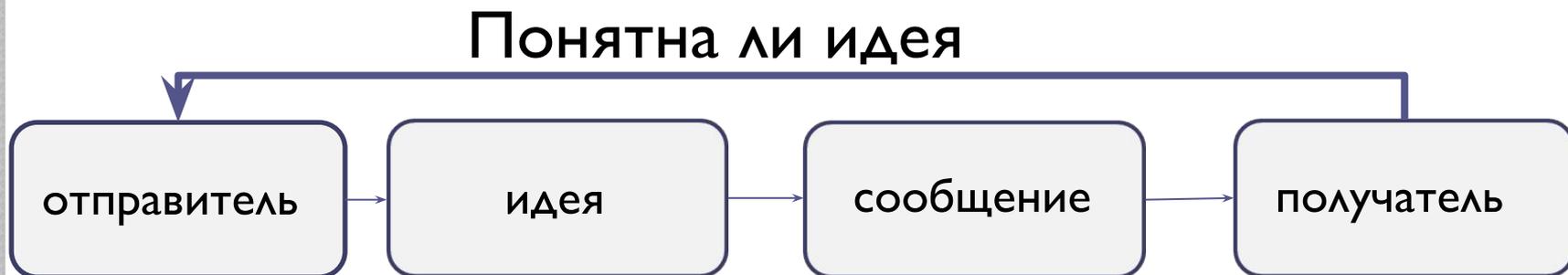


## Типичная информация, передаваемая по каналам распространения слухов

- предстоящее сокращение производственных рабочих;
- новые меры по наказаниям за опоздания;
- изменения в структуре организации;
- грядущие перемещения и повышения;
- подробное изложение спора двух руководителей на последнем совещании;
- кто кому назначает свидание после работы.

# Этапы процесса коммуникаций

- 1) Зарождение идеи
- 2) Кодирование и выбор канала
- 3) Передача
- 4) Декодирование



# Зарождение идеи

- Отправитель считает, какую значимую идею или сообщение следует сделать предметом обмена

# Кодирование и выбор канала

- Прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать ее, используя для этого слова, интонации и жесты (язык тела). Такое кодирование превращает идею в сообщение.
- Отправитель должен выбрать канал, совместимый с типом символов, использованных для кодирования. К ним относятся передача речи и письменных материалов, электронные средства связи, включая компьютерные сети, электронную почту, видеоленты и видеоконференции.

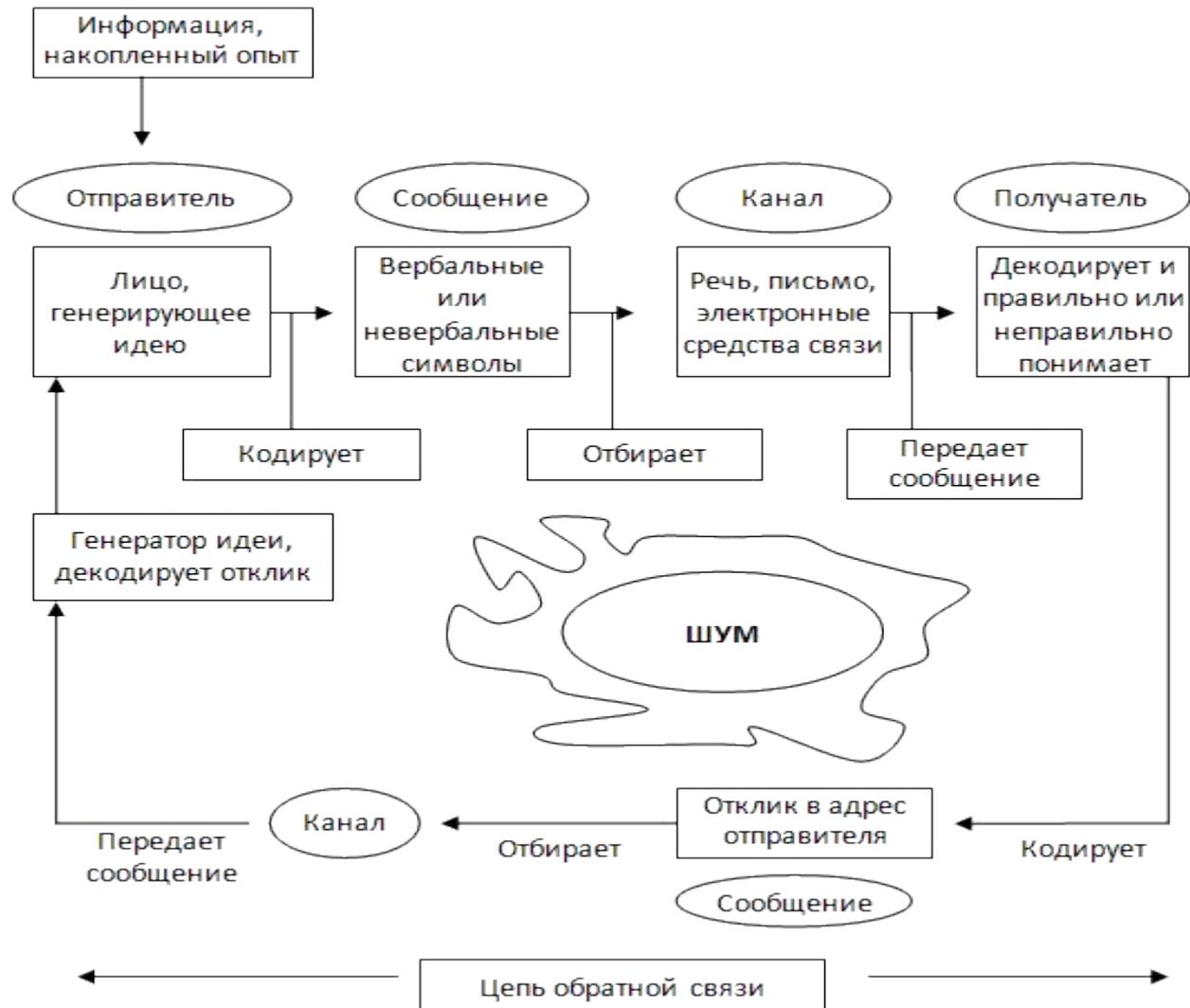
# Передача

- **Использование канала для доставки сообщения (закодированной идеи или совокупности идей) получателю**

# Декодирование

- это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, последний будет знать, что именно имел в виду отправитель, когда формулировалась его идея.
- Если реакции на идею не требуется, процесс обмена информацией на этом должен завершиться.

# Процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом



# Шум

- На языке теории передачи информации шумом называется то, что искажает смысл. Источники шума варьируют от языка (в вербальном или невербальном оформлении) до различий в восприятии.
- Определенные шумы присутствуют всегда, поэтому на каждом этапе процесса обмена информацией происходит некоторое искажение смысла.
- Способ использования слов и значений, передаваемых словами, изучает семантика.

# Семантика

- изучает значение единиц языка, отдельных слов. Семантические вариации часто становятся причиной неверного понимания, ибо во многих случаях вовсе не очевидно точное значение, приписываемое символу отправителем.
- Семантические барьеры могут создавать коммуникативные проблемы для компаний, действующих в многонациональной среде. Семантические затруднения могут быть также обусловлены расхождением способов, которыми люди приписывают значение группам символов.
- Фильтрация существует для того, чтобы с одного какого-то уровня на другой уровень организации или отдела направлялись только те сообщения, которые его касаются.

# Перцептивно-интерпретационные ошибки (обусловленные восприятием)

- Диспозиционные ошибки обусловлены различиями в социальных, профессиональных и жизненных установках людей, вступающих в коммуникативный обмен;
- Статусные ошибки. Общим здесь является правило: чем больше статусные различия, тем выше вероятность такого рода ошибок;
- Семантические барьеры возникают из-за того, что понятия естественного языка обладают свойством полисемичности, т.е. многозначности и наличием ряда смысловых оттенков;
- Невербальные преграды;
- Плохо сформулированное сообщение;
- Потери информации в коммуникативных циклах;
- Фальсификационные ошибки;
- Преждевременная оценка;
- “Ошибки страха”.

# современные технические средства автоматизации информационно-управленческой деятельности

- персональные компьютеры, объединенные в сети;
- электронные пишущие машинки;
- текстообработывающие системы (проблемноориентированные компьютерные системы, имеющие большие функциональные возможности);
- копировальные машины;
- коммуникационные средства, телефонная техника;
- средства для автоматизации ввода архивных документов и поиска информации (к ним относятся нетрадиционные носители информации: магнитные диски и ленты, микрофильмы, диски с оптическими записями);
- средства для обмена информацией — "электронная почта";
- видеоинформационные системы;
- локальные компьютерные сети;
- интегрированные сети учреждений.