

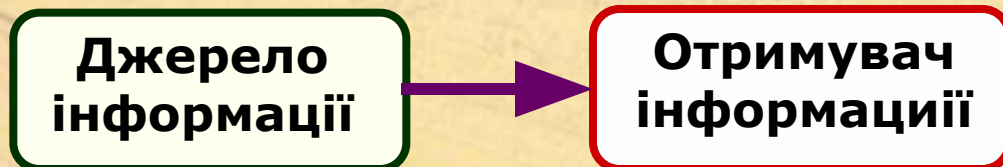


Тема: «Комунікації в менеджменті»

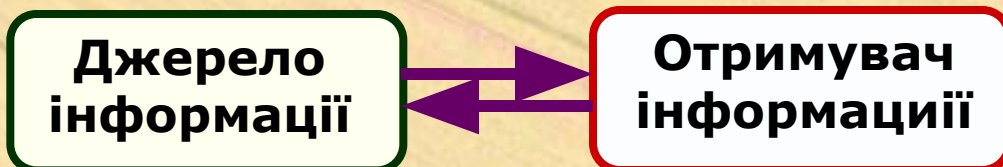
Комунікації – пов'язуючі процеси в управлінні, що полягають в обміні інформацією, при якому за допомогою символів передається й сприймається смислові значення

Моделі коммунікацій:

1. **Одинична
одностороння дія**



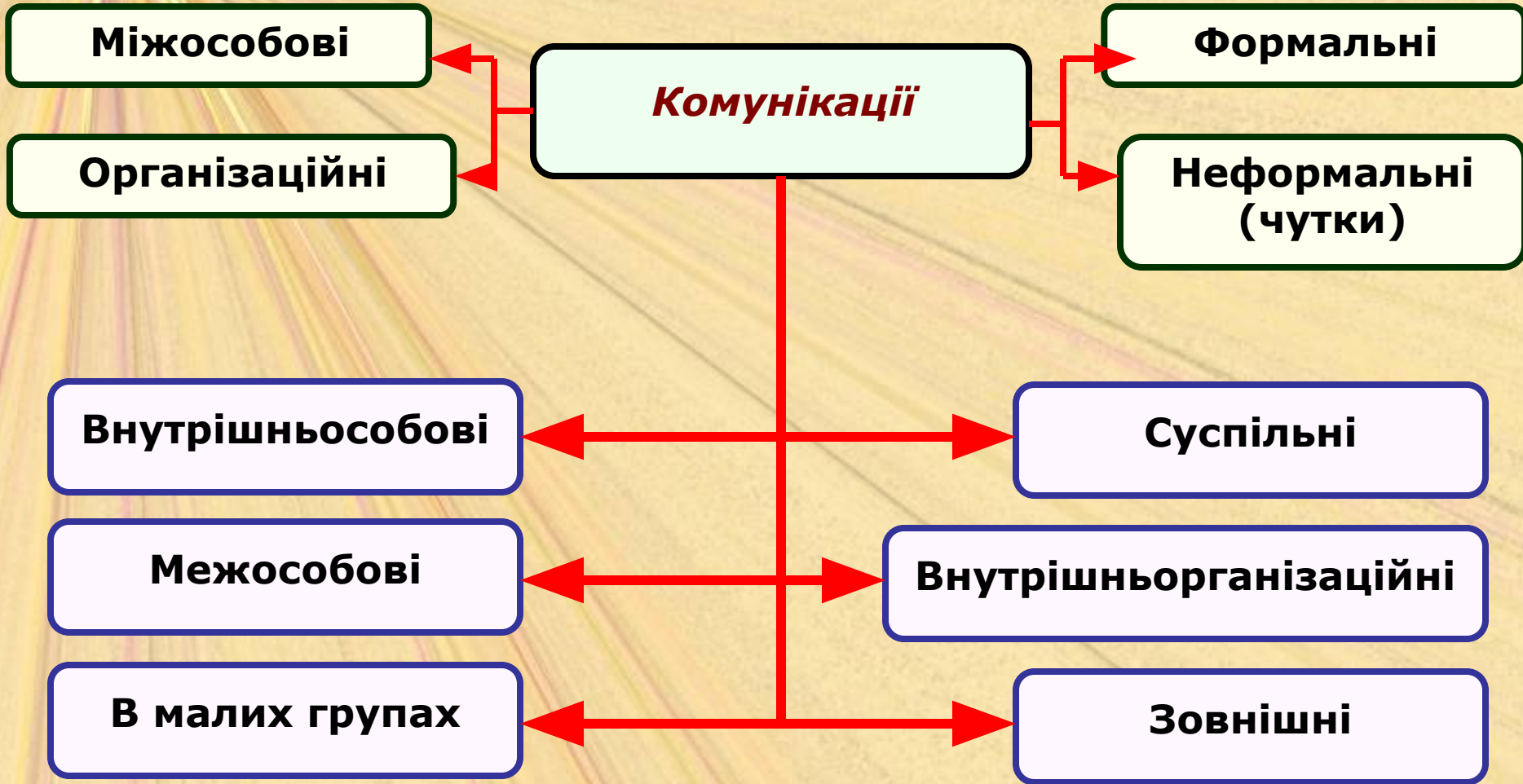
2. **Одинична
взаємодія зі
зворотним зв'язком**



3. **Пстійний процес**

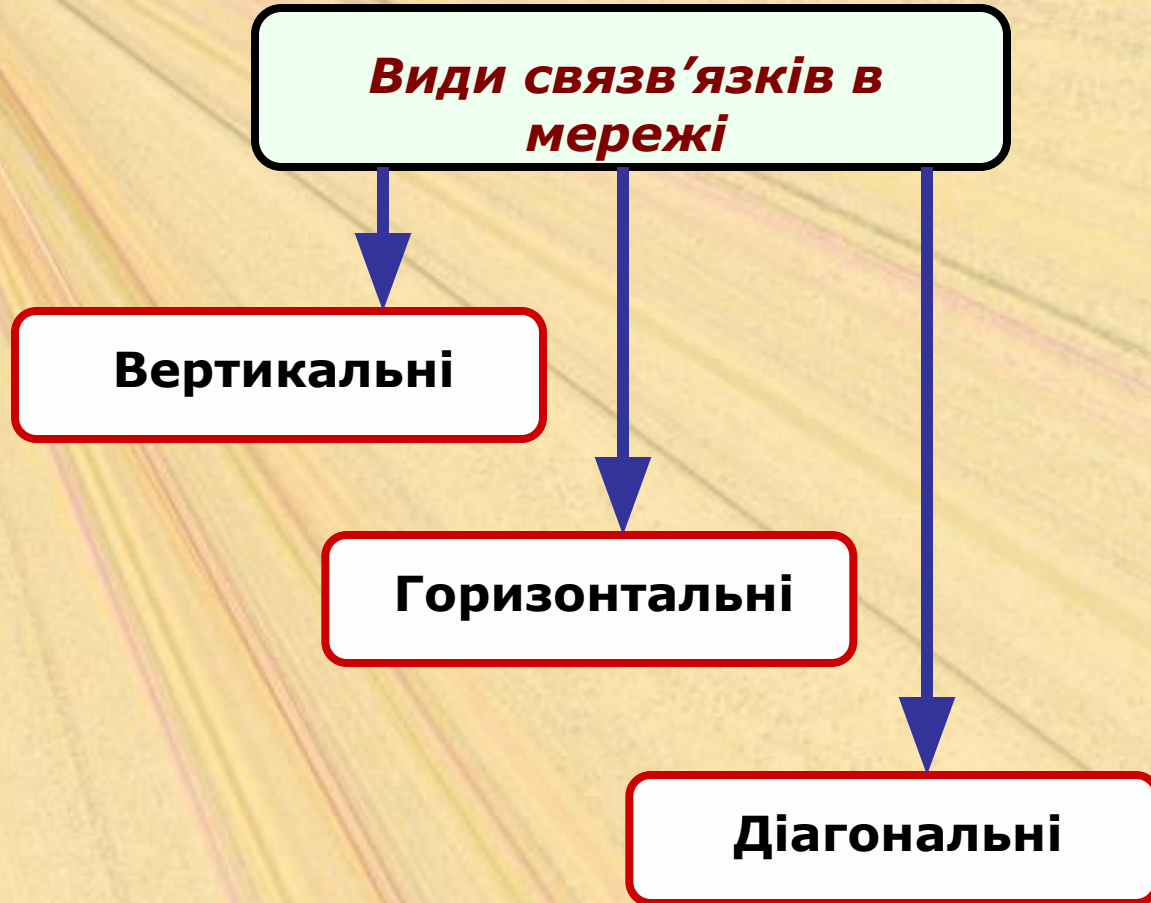


Види та типи комунікацій



Комунікаційні мережі

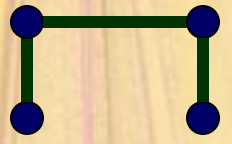
Комунікаційна мережа – об'єднання певним чином інформаційними потоками сторін, які беруть участь у комунікаціях о



Зразки комунікаційних мереж

Комунікаційні мережі

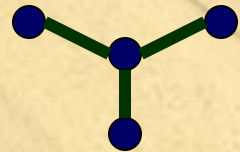
Ланцюг



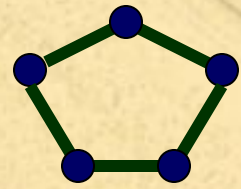
Колесо (штурвал)



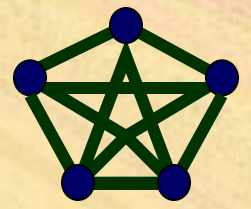
Ігрек



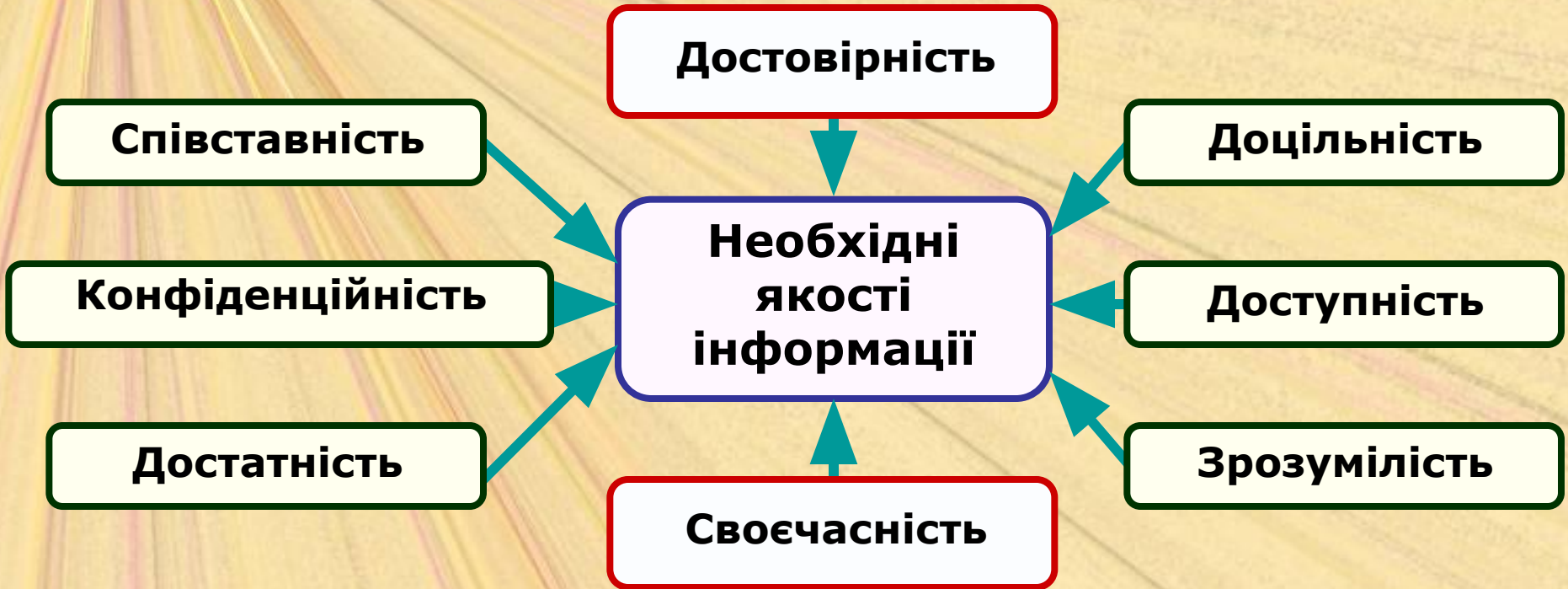
Коло



Всеканалальна (павутина)



Вимоги до інформації



Елементи та етапи процесу комунікації

**Елементи
процесу
комунікації**

Відправник

Отримувач

**Інформація
(повідомлення)**

**Канал з'вязку
(засоби
передачі)**

I – й етап

**Зародження ідеї
(відбір інформації)**

II – й етап

**Кодування інформації
та вибір каналу**

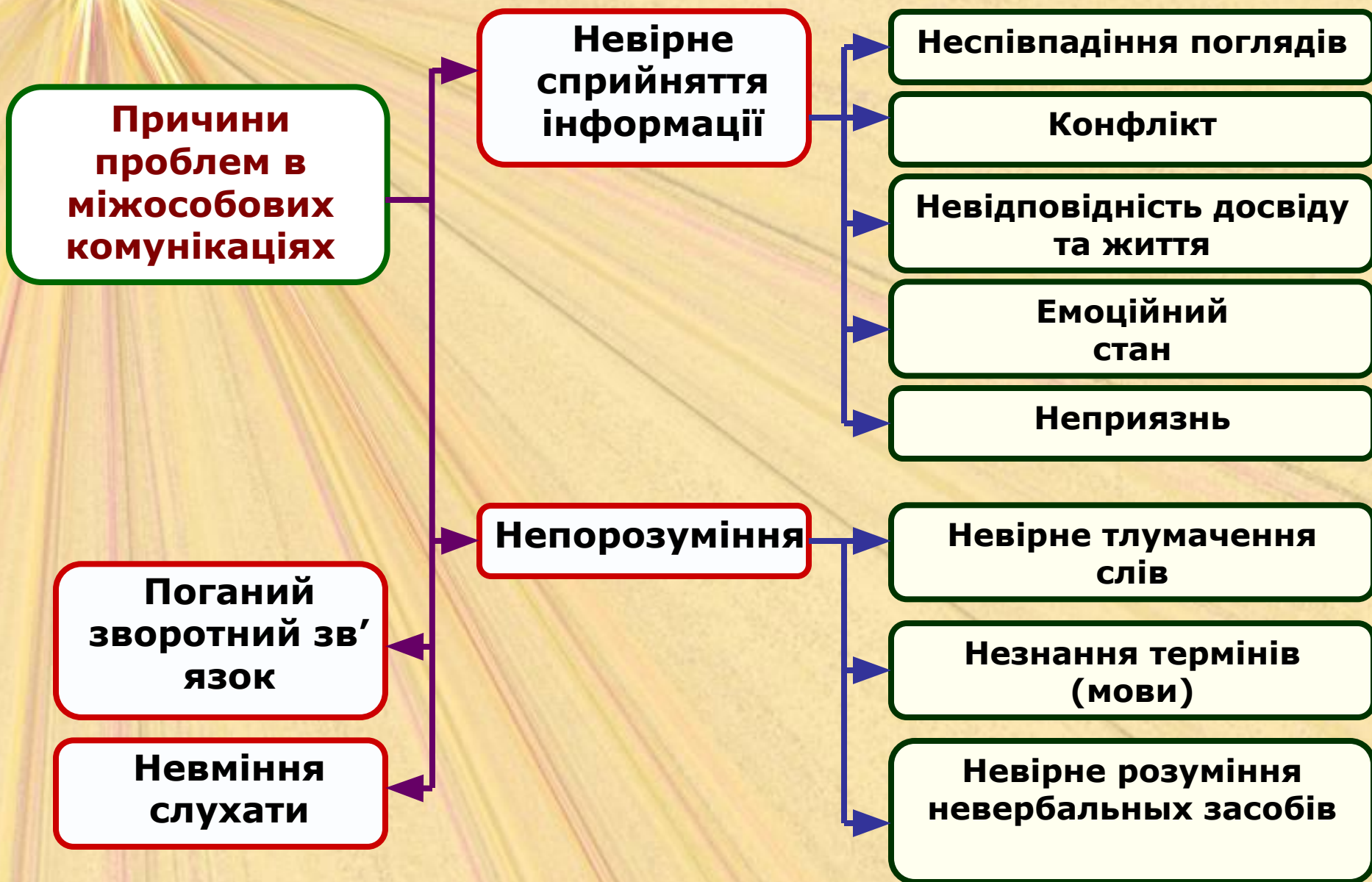
III – й етап

Передача інформації

IV – й етап

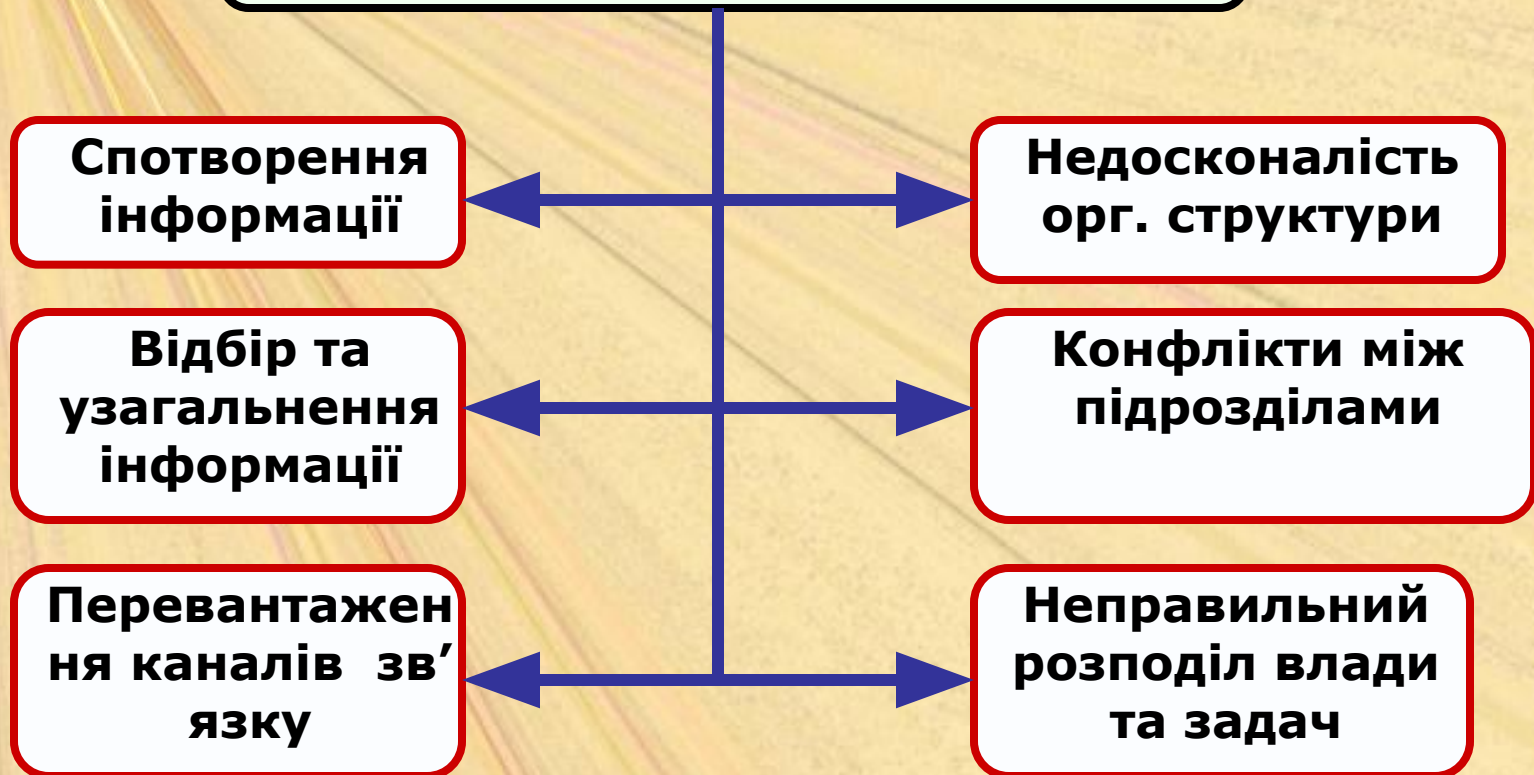
**Декодування
інформації**

Основні перепони в міжособових комунікаціях



Основні перешкоди в організаційних комунікаціях

Причини проблем в організаційних комунікаціях



Public relations (зв'язки з громадськістю)

Public relations – плановані подовжувані зусилля, що спрямовані на створення та підтримку дружніх відносин між організацією та її спільнотою (працівниками, партнерами, споживачами, ...)

PR

Керівний процес міжгрупових комунікацій

Задачі PR

**Розробка та
реалізація
стратегії
комунікацій**

**Вивчення
суспільної
думки**

**Консультування
керівництва**

**Планування та
контроль
бюджету PR**

**Аналіз реакції
на дії PR**

Основні засоби внутрішньоорганізаційних зв'язків з громадськістю

Засоби PR

- Інформаційні листки**
- Інформаційні дошки, в тому числі електроні**
- Газета організації**
- Телефон**
- Радіо**
- Відео-**
- Брошури**
- Дни відкритих дверей керівників**
- Візити керівників на робочі місяця**
- Конференції**
- Неформальне спілкування (гуртки за інтересами, свята, спільні екскурсії тощо)**

Основні методи та засоби зовнішніх зв'язків з громадськістю

Методи та засоби зовнішніх PR

Відносини з пресою

Надання матеріалів

Відповідь на запити

Разсилка прес-релізів

Прес-конференції

Відвідування пресою фірми

Контроль за повідомленнями в пресі

Друкована продукція

Фірмові бланки

Проспекти

Плакати



Фотоматеріали

Кіно- та аудіовізуальні засоби

Устні виступи

Телефоні переговори

Виставки та ярмарки

Реклама престижу