



# Введение

---

- Управленческая деятельность представляет собой в широком смысле слова **обмен информацией**, который является сложнейшей проблемой в любой организации.
- **Коммуникация** -социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по различным каналам с помощью разных средств коммуникации (согласно С. В. Борисневу).

# Цели коммуникации:

---

- 1) Организовывать **информационный обмен** между субъектом и объектом управления.
- 2) Наладить **процесс эмоционального и интеллектуального обмена** управленческой информацией.
- 3) Установить **взаимосвязь** между людьми в организации.
- 4) Сформулировать **общие взгляды** на внутреннюю среду организации.
- 5) Организовать **совместную работу** коллективов с целью **выполнения задач**

# Виды коммуникаций

---

- **Вертикальная** — это обмен информацией между руководителем и подчиненными;
- **Горизонтальная** — представляет собой процесс передачи информации между сотрудниками одного уровня;

# Виды коммуникаций

---

- **Вербальная** — это информационно-смысловой обмен, взаимодействие между людьми, происходящий посредством речи, естественного языка.
- **Невербальная** — это неречевое взаимодействие между людьми, осуществляемое **с помощью мимики, жестов, взглядов.**

# Форма коммуникаций

---

- 1) Письменная
- 2) Устная
- 3) Видео
- 4) Электронная
- 5) Эмоциональная

# Средства коммуникаций

---

- 1) Документы
- 2) Речь
- 3) Знаковые системы
- 4) Электронные средства связи
- 5) Видео- и телекоммуникации

# Значение коммуникации в организации:

---

- 1) Коммуникация — основное условие существования и развития организации.
- 2) Коммуникация осуществляет взаимодействие с внешней средой, определяя уровень и качество принятия управленческих решений.
- 3) Коммуникации характеризуют состояния внутренней среды организации путем обеспечения функционирования и взаимодействия людей, структуры, целей, технологии и задач организации.
- 4) Коммуникация создает неформальную структуру в процессе функционирования организации и способствует сближению с ней формальной структуры.

# Элемент коммуникационного процесса

---

- 1) **Источник** - создатель идеи (коммуникант).
- 2) **Сообщение** - информация, которую передает источник получателю.
- 3) **Канал (прямой и обратной связи)** - средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю и обратно.
- 4) **Получатель** - коммуникант, ради которого функционирует коммуникация

## Задание 1.

---

- Распределите устойчивые речевые формулы согласно тем типовым задачам, которые они решают (устно):
- - информирование адресата;
- - привлечение внимания к проблеме;
- - побуждение к действию;
- - придание юридического статуса;
- - инициирование и поддержание деловых отношений;
- решение конфликтных ситуаций.

- **Устойчивые речевые формулы:** ввести в эксплуатацию, информируем Вас о том, что; заключили настоящий договор о нижеследующем, убедительно прошу Вас решить вопрос;...доверяю..., обязываю всех начальников, сообщаем, что...; дана в том, что...; Ваше предложение отклонено по следующим причинам; напоминаем, что; гарантируем, что...; мы будем весьма признательны за участие в...; организация в лице администрации обязуется...; уведомляем, что...; ... настоящей доверенностью уполномочиваю...

Составьте предложения со следующими  
деепричастными оборотами:

---

1. Отправляясь в загранкомандировку, ..
2. Рассчитывая на свои силы, ..
3. Принимая во внимание Ваше мнение по данному вопросу,...
4. Приступая к рассмотрению следующего вопроса,...
5. Отмечая отдельные недостатки, ..
6. Подчеркивая значимость проекта,...
7. Отвечая на Ваш запрос от 17.07.2016г.,...
8. Рассмотрев Ваше предложение о сокращении срока поставок, ..

Перепишите предложения, вставляя вместо точек предлоги **благодаря, ввиду, вследствие** с учетом их лексического значения.

1. ... ожидаемых заморозков принять меры предосторожности и провести профилактику оборудования. 2. ... ремонта железнодорожного полотна пассажирский поезд пришел с опозданием. 3. ... мужеству и самообладанию водителя авария была предотвращена ... затопления части набережной ремонтные работы приостановить. 4.... большого наплыва посетителей время работы выставки увеличено с 10 до 19 часов. 5. ... повышения цен на энергоносители решение об изменении оптовых и розничных цен на товары и услуги будут согласовываться с членами комиссии. 6. ... активной деятельности экологических служб города экологическая обстановка в городе и его окрестностях начала улучшаться.