**Практичне заняття 6.**

**Тема 13. Функції комунікативного менеджменту..**

**Мета практичного заняття** – охарактеризувати функції комунікативного менеджменту в інформаційно-комунікативному процесі діяльності організації

План

1. Заповніть таблицю.

2. Продовжіть визначення (письмово):

3. Тестові завдання (письмово).

**1.Заповніть таблицю:**

**Невербальна комунікація** – це обмін інформацією без використання слів (натомість застосовуються різні символи). Функціями невербальної комунікації є: доповнення й заміна мови; відображення емоційного стану партнерів по комунікаційному процесу.

Класифікація невербальних засобів комунікації наведена в **табл**. **1**.

Заповніть таблицю 1.

**Таблиця 1.**

*Класифікація невербальних засобів комунікації*

|  |  |
| --- | --- |
| *Основні системи* *невербальних* *засобів комунікації* | *Елементи системи* |
| 1. Рухи частин тіла (“мова тіла”) |  |
| 2. Мова |  |
| 3. Простір |  |
| 4. Час |  |
| 5. Рух очей |  |

**2.Продовжіть визначення (письмово):**

1. ***Низхідні комунікації*** – це передача інформації ...
2. ***Висхідні комунікації*** – це передача інформації з ...
3. ***Горизонтальні комунікації*** мають місце між ….
4. ***Діагональні комунікації*** – це комунікації, які сполучають ….
5. ***Формальні комунікації*** є наслідком ...
6. ***Неформальні комунікації*** виникають …

**3.Тестові завдання (письмово):**

*1. Що є базовим елементом процесу комунікації?*

1. зародження ідеї;
2. кодування та вибір каналу;
3. повідомлення;
4. декодування.

*2. Яка з перепон на шляху комунікацій не відноситься до бар’єрів міжособистісних комунікацій?*

1. невміння слухання;
2. незадовільна структура організації;
3. поганий зворотний зв’язок;
4. невербальні перепони.

*3. Що не є етапом процесу комунікації?*

1. кодування та вибір каналу;
2. зародження ідеї;
3. “шуми”;
4. передача повідомлення.

*4. Яка з перепон на шляху комунікацій обумовлена різним значенням, які приймають слова в залежності від конкретної ситуації?*

1. бар’єри, обумовлені сприйняттям;
2. невербальні бар’єри;
3. погане слухання;
4. семантичні бар’єри.

*5. Що є етапом процесу комунікації?*

1. відправник;
2. канал;
3. декодування;
4. всі відповіді правильні.

*6. Яка з перепон на шляху міжособистісних комунікацій обумовлена впливом інтонації та жестів на розуміння змісту повідомлення?*

1. бар’єри, обумовлені сприйняттям;
2. семантичні бар’єри;
3. невербальні перепони;
4. погане слухання.

*7. Яка з перепон на шляху комунікацій відноситься до перепон в організаційних комунікаціях?*

1. інформаційні перевантаження;
2. незадовільна структура організації;
3. перекручення повідомлень;
4. всі відповіді правильні.

*8. На якому з етапів процесу комунікації отримувач інформації переводить символи відправника в свої думки?*

1. зародження ідеї;
2. кодування;
3. передача;
4. декодування .

*9. Назвіть пов’язуючі процеси менеджменту:*

1. комунікація;
2. прийняття рішень;
3. модифікація;
4. комбінація.

*10. Організаційні комунікації - це:*

1. обмін ідеями, думками, почуттями між двома або більшою кількістю людей;
2. процес обміну інформацією між рівнями та ланками управління;
3. спосіб, за допомогою якого люди поєднуються в організацію для досягнення загальної мети.

*11. Елементами комунікацій, як системи є:*

1. відправник;
2. зворотний зв’язок;
3. канал;
4. одержувач;
5. семантичні бар’єри;
6. повідомлення.

## 12. Для здійснення процесу комунікацій необхідна наявність:

* 1. каналу комунікації;
  2. швидкості комунікаційного потоку;
  3. повідомлення;
  4. мінімум двох осіб;
  5. емпатії.

*13. Основною метою комунікаційного процесу є:*

* 1. забезпечення розуміння інформації, що є предметом обміну;
  2. забезпечення повноти інформації, що є предметом обміну;
  3. забезпечення кількості інформації, що є предметом обміну;.
  4. забезпечення вірогідності інформації, що є предметом обміну.

*14. Зазначте, які відомості повинна видавати органу управління система інформаційного забезпечення:*

* 1. необхідні для формування мети управління;
  2. тільки необхідні для формування програми управління;
  3. про стан об’єкта;
  4. про стан навколишнього середовища;
  5. про все зазначене.

*15. Зазначте, в яких напрямках передається інформація неформальними каналами:*

* 1. тільки вертикально;
  2. тільки горизонтально;
  3. тільки по діагоналі;
  4. тільки вгору-вниз;
  5. у всіх напрямках.

*16. Зазначте, які з наведених порівняльних характеристик належать до переваг програмованих (програмних) управлінських*

*рішень:*

* 1. нове і незвичне;
  2. часто повторюване і шаблонне;
  3. незначні наслідки;
  4. важливі наслідки;
  5. низький організаційний рівень;
  6. високий та середній організаційний рівень;
  7. короткий час для розв’язання;
  8. відносно довгий час розв’язання;
  9. інформація доступна та достовірна;
  10. інформацію складно отримати (невідомі джерела).

*17. Інформаційний менеджер повинен знати:*

* 1. технології створення, доступу, відбору і використання інформаційних джерел;
  2. сучасні системи доступу до джерел науково-технічної та інших видів інформації;
  3. структуру соціальних комунікацій;
  4. принципи і методи вивчення інформаційних потреб;
  5. інформаційний маркетинг;
  6. теорію і практику інформаційної політики;
  7. усе зазначене.

*18. Організація інформаційної діяльності передбачає:*

* 1. аналіз системи задоволення інформаційних потреб користувача;
  2. формування інформаційного ринку на основах інформаційного маркетингу;
  3. усе зазначене.

*19. Відмінність в обсягах, структурі, корисності інформації на*

*різних етапах процесу управління визначається:*

* 1. терміном її обробки;
  2. компактністю представлення;
  3. зручністю форми надання;
  4. реальною ситуацією в управлінні;
  5. цільовою установкою зняття (зниження) невизначеності функціонування об’єкта управління;
  6. усім зазначеним.

*20. Найпоширенішими формами інформаційного забезпечення*

*менеджменту є:*

* 1. вибіркове поширення інформації;
  2. інформаційний моніторинг;
  3. диференційоване обслуговування керівництва;
  4. тематичне обслуговування керівництва;
  5. проблемно-орієнтоване інформування керівників;
  6. режим “запит — відповідь”.

**Рекомендована література:**

1. Грайворонський М. В., Новіков О. М. Безпека інформаційнокомунікаційних систем : підруч. - К. : Видавнича група ВНV, 2009. - 608 с.
2. Діденко А.Н. Сучасне діловодство : навч. посіб. / А. Н. Діденко ; Діденко А. Н. - 5-те вид.,. - К. : Либідь, 2009. - 384 с.
3. Етика ділового спілкування : навч. посіб./ [За ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук ]. - К. : ЦУЛ, 2017. - 344 с.
4. Засєкіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування: навч. посіб. - К.: Медицина, 2015. - 216 с.
5. Квіт С. Масові комунікації : підруч./ [ Квіт С. ]. - К. : КМ Академія, 2008. - 206 с.
6. Комп'ютерні технології обробки облікової інформації : навч. посіб. / [Під ред. В. Є. Ходакова]. - Херсон; К. : Олді-плюс; Ліра-К, 2012. - 534 с.
7. Корж, А. В. Документознавство. Зразки документів праводілової сфери : навч. посіб. /[Корж А. В.]. - 3-тє вид, стереотип. - К. : КНТ, 2009. - 372 с. 20
8. Ломачинська І. М., Якимюк Ю. П., Ломачинська Л. В. Документальноінформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій : навч. посіб. - 3-тє вид., перероб. і доп. - К. : ЦУЛ, 2014. - 336 с.
9. Нёльке К. Проведение презентаций= Prasentieren/ [К. Нёльке]. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2007. - 144 с.
10. Новак В. О. Організаційна поведінка : підруч. / О.О. Новак, Т.Л. Мостенська, О.В. Ільєнко. - К. : Кондор, 2013. - 498 с.