**Практичне заняття 7.**

**Тема 14. Організація спілкування та взаємодії. Вербальні та невербальні засоби спілкування, їх співвідношення у комунікативному процесі.**

**Мета практичного заняття** – охарактеризувати вербальні та невербальні засоби спілкування, їх співвідношення у комунікативному процесі організації

План

1. Заповнити таблицю.

2. Продовжіть визначення (письмово):

3. Тестові завдання (письмово).

**1.Заповнити таблицю:**



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

1. ***Інформація – це*** ...
2. ***Інформаційна технологія — це комплекс***...
3. ***Інформаційний менеджмент є сукупністю правил, технічних***….
4. ***До офісної комп’ютерної техніки належать: комп’ютер,***  ...
5. ***Інформаційні комунікації*** - це …

**3.Тестові завдання (письмово):**

**1.Яке значення мають комунікації в організації?**

А) сприяють підвищенню ефективності;

Б) забезпечують інформаційний обмін в процесі прийняття рішень;

В) необхідні для реалізації функцій менеджменту;

Г) поліпшують соціально-психологічний клімат;

Д) усі відповіді правильні.

**2.Базовими елементами комунікації є:**

А) керівник, відправник, повідомлення, одержувач;

Б) повідомлення, канал, шуми, одержувач;

В) відправник, повідомлення, канал, одержувач, декодування;

Г) відправник, повідомлення, канал, одержувач.

**3.Етап комунікаційного процесу, який перетворює ідею в повідомлення за допомогою слів, інтонацій та жестів, має назву:**

А) кодування;

Б) декодування;

В) зворотний зв’язок;

Г) передача.

**4.Перетворення символів відправника в думки одержувача – це етап комунікаційного процесу, який називається:**

А) зародження ідеї;

Б) кодування і вибір каналу;

В) передача;

Г) декодування.

**5.Етап комунікаційного процесу, що включає сприйняття (факт отримання) повідомлення одержувачем, його інтерпретацію (як зрозумів) і оцінку (що і як прийняв), це:**

А) кодування;

Б) декодування;

В) передача;

Г) зародження ідеї.

**6. Одержувач інформації є:**

А) елементом комунікаційного процесу;

Б) етапом комунікаційного процесу;

В) перешкодою у міжособистій комунікації;

Г) незалежним чинником.

**7. Сприйняття є:**

1. зв’язуючи процесом при спілкуванні;
2. елементом комунікації при взаємодії;
3. етапом комунікацій між людьми;
4. потенційним комунікаційним бар’єром

**8. Структура організації може впливати на:**

1. зворотній зв’язок;
2. викривлення повідомлень;
3. емпатію керівництва;
4. інтенсивність комунікації.

**9. Доставка листа за адресою є:**

1. організаційною комунікацією;
2. елементом комунікаційного процесу;
3. етапом комунікаційного процесу;
4. безпосереднім прикладом комунікації.

**10. Ваш підлеглий порушив дисципліну на виробництві. Ви попереджуєте його про відповідальність. Для цього ефективніше використовувати:**

1. ділову записку;
2. офіційний лист;
3. телефонний дзвінок;
4. зауваження при зустрічі

**11. Сутність невербальних бар’єрів полягає у:**

1. неякісній передачі повідомлення при спілкуванні;
2. специфіці зародження і формулювання ідей у людини при спілкуванні;
3. специфіці сприйняття і кодування людиною інформації при спілкуванні;
4. відсутності кодування інформації при формулюванні ідей.

**12. Оберіть правильне визначення поняття «комунікаційний процес»:**

1. спілкування між людьми в процесі виконання службових обов’язків
2. передача інформації від однієї людини іншій
3. передача наказів та розпоряджень, а також контроль їх виконання
4. обмін інформацією між двома та більше людьми

**13. Визначте, що є метою комунікаційного процесу:**

1. аналіз інформації, що є предметом обміну
2. поширення інформації, що є предметом обміну
3. забезпечення розуміння інформації, що є предметом обміну
4. передача інформації, що є предметом обміну

**14. Учасниками комунікаційного процесу є:**

* 1. передавач;
	2. приймач;
	3. канал;
	4. повідомлення;
	5. засоби масової комунікації;
	6. усе зазначене

**15. Суб’єктом комунікацій як різновидом взаємодії є:**

* 1. повідомлення;
	2. група людей;
	3. передавач;
	4. телевізійна мережа;
	5. приймач;
	6. окрема людина;
	7. гравітаційна взаємодія;
	8. усе зазначене.

**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.