



Інформація і комунікації в менеджменті



- 1. Умови, які необхідні для здійснення процесу комунікації.*
- 2. Основні етапи процесу комунікації.*
- 3. Види комунікації.*
- 4. Типи організаційних комунікацій.*
- 5. Фактори, які перешкоджають здійсненню ефективної комунікації.*

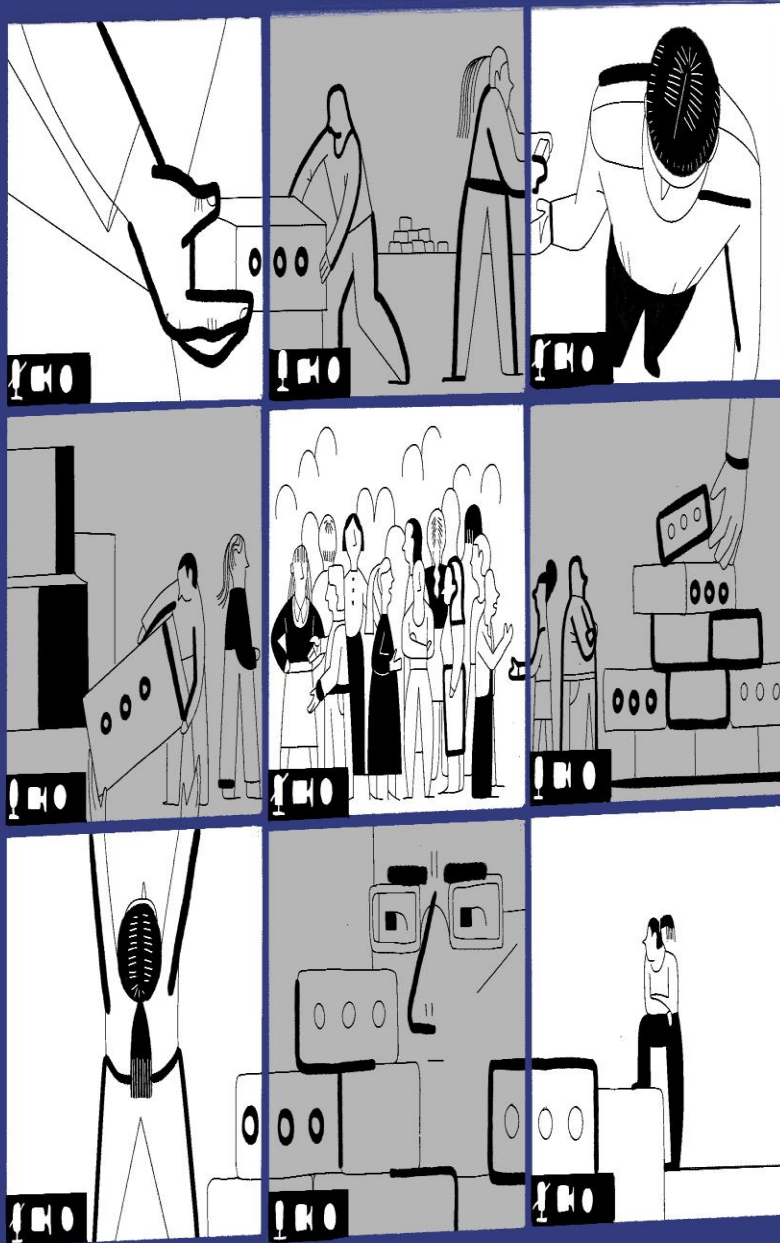


Комунікація – це процес обміну інформацією(фактами, ідеями, емоціями) між двома або більше особами, який забезпечує їх взаєморозуміння.



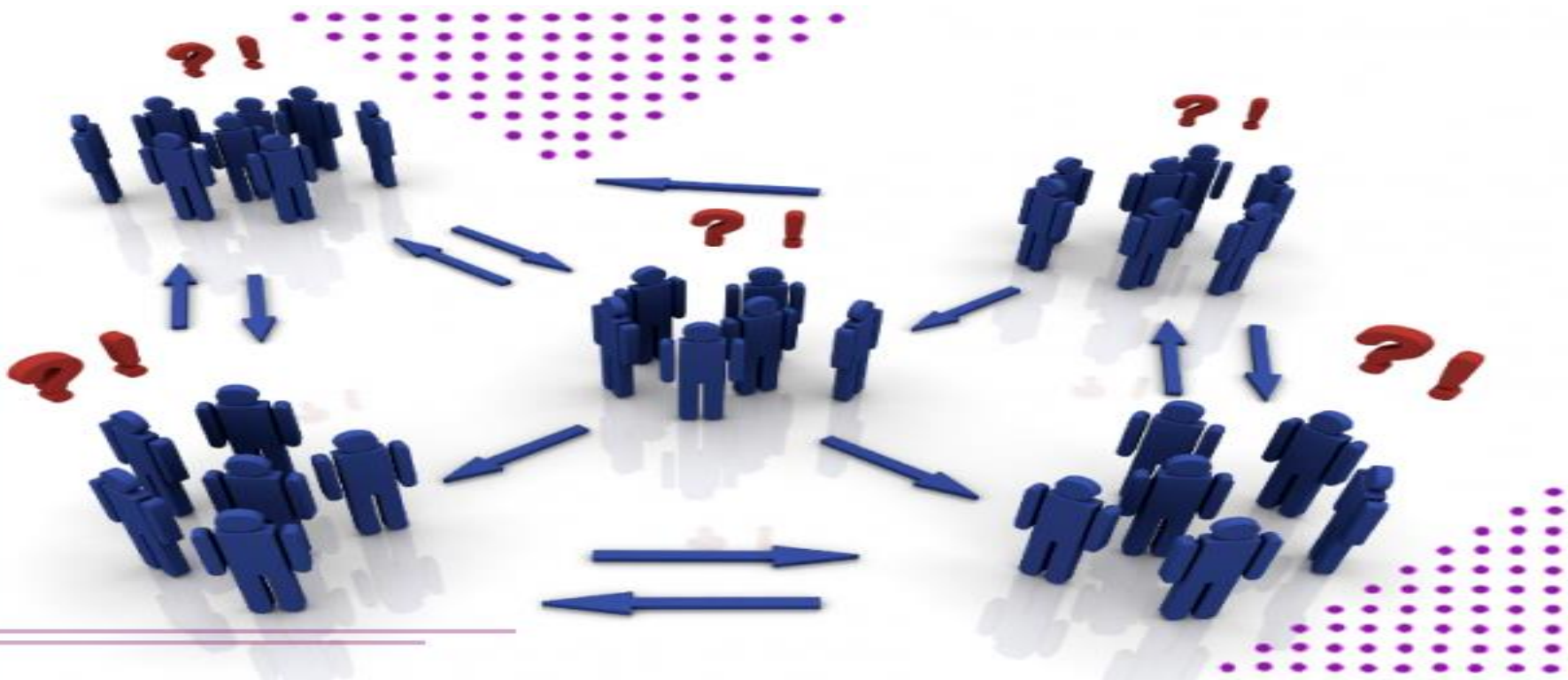
Важливість комунікацій:

1. Рішення багатьох управлінських задач будується на взаємодії людей.
2. Міжособові комунікації є кращим способом обговорення і вирішення питань.



Для здійснення процесу комунікації
потрібні такі умови:

1. Наявність щонайменше двох осіб.
2. Наявність повідомлення
3. Наявність каналу комунікації
4. Наявність зворотного зв'язку



Процес комунікації проходить наступні етапи:

- 1. Зародження ідеї (відбір інформації).*
- 2. Кодування і вибір каналу.*
- 3. Передавання повідомлення по каналу.*
- 4. Декодування повідомлення.*
- 5. Зворотній зв'язок.*



***Міжособові
комунікації***
– це комунікації
поміж людьми
взагалі (між
двома і більше
особами).

Тип комунікації	Основні методи (засоби) комунікації
Усна	Конференції, наради, доповіді, презентації, групове обговорення, зустрічі один на один, неформальні бесіди
Письмова	Листи, меморандуми, звіти, письмові доповіді, записки, правила і процедури, накази, електронна пошта
Невербальна	Поведінка людини: гримаси особи, погляд, інтонація, тембр голосу, поза



Організаційні комунікації

- процес комунікації в межах організації, де люди відіграють певні ролі та діють в умовах ієрархії влади.

Формальні комунікації

Формальні комунікації – обмін інформацією за каналами, передбаченими організаційною структурою фірми

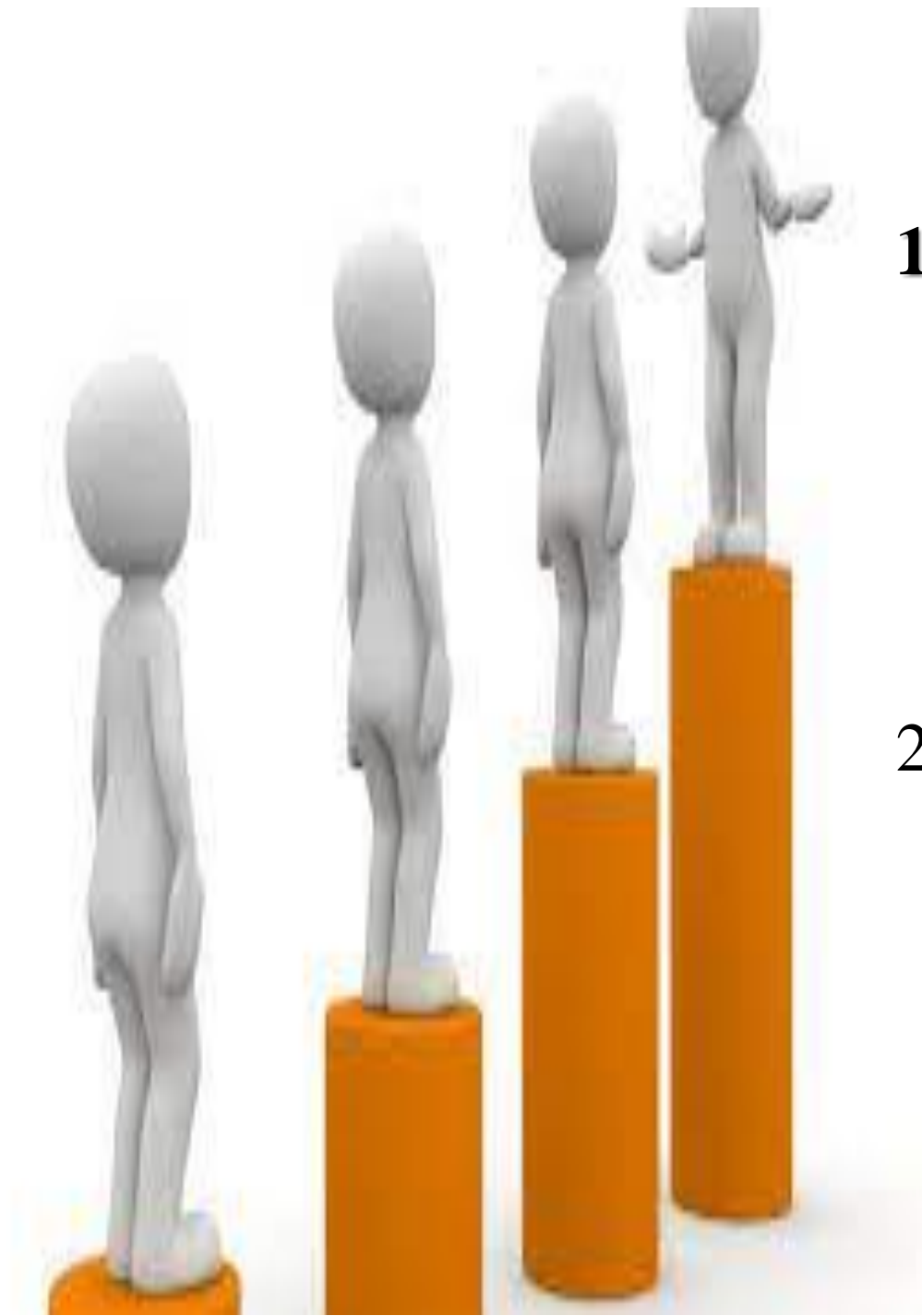


Неформальні комунікації

Виникають спонтанно, **не**
санкціонуються менеджментом

Їх канал — канал
розповсюдження чуток





1. Низхідні - що йдуть
“згори до низу”
(поточні завдання,
вказівки)

2. Висхідні - що йдуть
“знизу до гори”
(звіти про
виконання, звіти про
поточні проблеми)




Фактори, що виступають
перешкодами:

- 1) Фільтрація
- 2) вибіркоче сприйняття
- 3) семантичні перешкоди
- 4) поганий зворотній зв'язок
- 5) культурні розбіжності
- 6) інформаційні перевантаження

Комунікативні бар'єри й засоби їх подолання

Бар'єри	Як їх подолати
Індивідуальні Бар'єри між людьми Канали і засоби передачі інформації Семантика Невідповідність інформаційних сигналів	Активне слухання Вибір адекватного каналу Знання поглядів співрозмовника Прогулянкове управління
Організаційні Відмінності в статусі і обов'язках влади Потреби і цілі відділів Дефіцит формальних каналів Невідповідність комунікативної мережі робочим завданням Недостатня координація	Створення атмосфери довіри, діалогу Розвиток і використання формальних каналів Стимулювання використання численних формальних і неформальних каналів Зміна структури організації або групи для відповідності потреби у комунікаціях Зворотній зв'язок і навчання

A close-up photograph of two people in business attire shaking hands. The person on the left is wearing a light-colored sleeve, and the person on the right is wearing a dark blue suit jacket. The background is blurred, showing other people in a professional setting.

**ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!
ДО ЗУСТРІЧІ)**