



Тема: Інформація і комунікації в менеджменті



Лектор:
к.е.н., доцент кафедри менеджменту
ім. проф. Й.С. Завадського
Гоголя Ольга Петрівна

План

- 1. Суть інформації*
- 2. Класифікація управлінської інформації*
- 3. Поняття комунікацій та комунікаційного процесу*
- 4. Міжособистісні та організаційні комунікації*
- 5. Управління комунікаційними процесами*



Під **інформацією** розуміють
документовані або публічно оголошені
відомості про події, що відбуваються в
суспільстві, державі та навколишньому
середовищі



Згідно Закону України *«Про інформацію»*:
інформація - це будь-які відомості та/або
дані, які можуть бути збережені на
матеріальних носіях або відображені в
електронному вигляді



Стосовно будь-якої організації (фірми, підприємства) під **інформацією** розуміють сукупність повідомлень, які характеризують конкретний стан явищ, подій виробничо-господарської чи іншої діяльності



Інформація дає змогу менеджеру визначити ефективність заходів:

- організаційно-економічних,
- соціальних,
- екологічних

і залежно від умов змінювати намічену програму



Під управлінською інформацією
розуміється сукупність відомостей про
призначені процеси, що протікають
всередині організації та її оточенні, що
служать основою прийняття
управлінських рішень



Класифікація управлінської інформації:

- *за формою відображення* – візуальна, аудіоінформація, аудіовізуальна;
- *порядком виникнення* – первинна і похідна;
- *формою подання* – цифрова, буквена і кодована;
- *характером носіїв інформації* – документована і недокументована;
- *призначенням* – директивна (розпорядча), звітна і довідково-нормативна;
- *напрямом руху* – вхідна і вихідна;
- *стабільністю* – умовно-перемінна, умовно-постійна;
- *способом відображення* – текстова, графічна;
- *способом обробки* – підлягають і не підлягає подальшій обробці.

Обмін інформацією, за допомогою якого менеджер отримує інформацію для ухвалення ефективних рішень і доведення їх до виконавців, називають **комунікацією**



Під **комунікаціями** у менеджменті розуміють процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами.

Комунікація – процес взаємодії між двома або більше особами з метою обміну і усвідомлення інформації та її змісту задля взаєморозуміння.



Комунікаційний процес – це процес обміну інформацією на засадах використання певних складових та реалізації відповідних етапів з метою розв'язання конкретної проблеми



Основні елементи комунікації:



Відправник – особа, яка генерує інформацію для комунікації, перетворює її у повідомлення і передає його іншій особі або групі осіб



Одержувач – особа (або група осіб), для якої передається повідомлення



Повідомлення – задована за допомогою будь-яких символів і представлена у відчутній формі думка, що призначена для передавання



Канал комунікації – це засіб, за допомогою якого відбувається переміщення повідомлення від відправника до одержувача

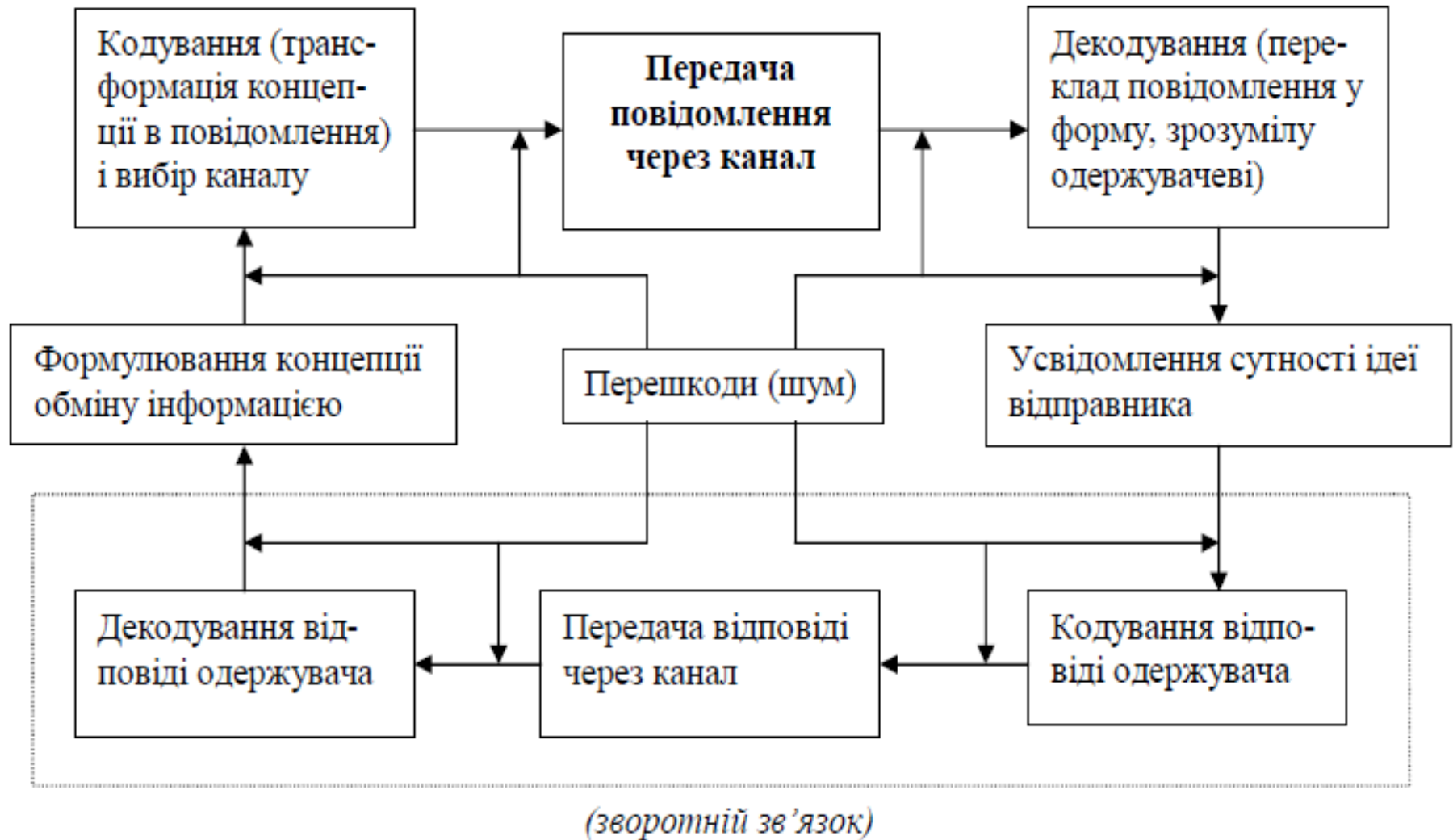


Перешкоди комунікації ("шум") – це будь-яке втручання в процес комунікації, яке викривлює сутність або зміст повідомлення



(відправник)

(одержувач)



Модель процесу комунікації

Для характеристики процесів комунікації між двома та більше особами застосовують термін **«міжособові комунікації»**



У організації працівники грають певні ролі, діють в умовах ієрархії влади. Тому для позначення процесів комунікації у межах організації використовують поняття **«організаційні комунікації»**

Основні методи міжособових комунікацій:

- усна комунікація (діалог, дискусія)
- письмова комунікація
(накази, розпорядження, листи, звіти тощо)
- невербальна комунікація



Класифікація невербальних засобів комунікації

<i>Основні системи невербальних засобів комунікації</i>	<i>Елементи системи</i>
1. Рухи частин тіла (“мова тіла”)	Жести, міміка, вираз обличчя, посмішки, доторкання, пози
2. Мова	Інтонації, діапазон голосу, прискорення або уповільнення мови
3. Простір	Просторові форми організації спілкування: наближеність до співрозмовника, розстановка меблів, розміри й розташування
4. Час	Завчасний прихід, точний початок комунікації, запізнення
5. Рух очей	Погляди (частота, тривалість, уникнення погляду)

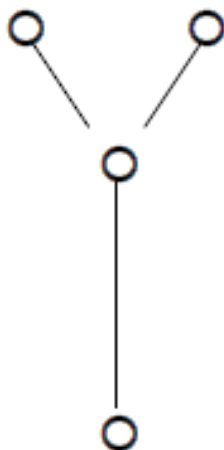
Комунікаційна мережа – сукупність джерел та каналів надходження і поширення інформації в організації, створеної суб'єктом управління для прийняття обґрунтованих рішень і доведення їх до виконавців; поєднання певним чином учасників комунікації інформаційними потоками



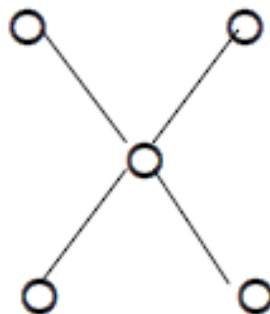
Базові типи комунікаційних мереж:



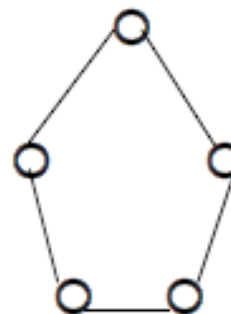
Ланцюгова
мережа



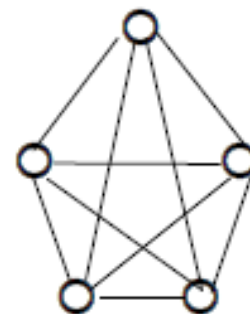
Y- мережа



Розкладена мережа



Кільцева
мережа



Мережа повного
взаємозв'язку

Управління комунікаційними процесами

Перешкоди на шляху ефективної комунікації – це об'єктивні та суб'єктивні фактори, які деформують (викривлюють) процес комунікації. До основних з них належать:



Фільтрування – свідоме маніпулювання інформацією з метою зробити її привабливішою для одержувача



Вибіркове сприйняття – одержання інформації вибірково, коли одержувач бачить і чує лише те, що його цікавить, з урахуванням своїх потреб, мотивації, досвіду, підготовки та інших особистих характеристик



Семантичні бар'єри – для різних людей ті самі слова можуть мати різне значення. Одержувачі можуть використовувати інше значення переданих їм слів, ніж те, що мав на увазі відправник



Емоції – повідомлення часто інтерпретується по-різному, залежно від того, який настрій у одержувача в момент комунікації



Інформаційне перевантаження – ситуація, коли кількість інформації, яку повинна осмислити людина, перевищує її можливості опрацювання інформації



Поганий зворотний зв'язок – відсутність або слабка реакція одержувача на передання йому повідомлення

Методи подолання перешкод в комунікаціях

Удосконалення зворотного зв'язку – використання засобів активізації та поглиблення зворотної реакції на повідомлення (запитання до слухачів, повторення частини сказаного, передавання повідомлення у різних варіантах тощо)

Регулювання інформаційних потоків – перерозподіл інформаційних потоків шляхом удосконалення формальних і неформальних комунікаційних мереж, вертикальної та горизонтальної комунікації правильного вибору засобів комунікації

Розвиток вміння активно слухати – дотримання настанов ефективного слухання

Використання емпатії – намагання поставити себе на місце відправника, що дає змогу краще зрозуміти справжній зміст його повідомлення

Спрощення мови повідомлення – використання слів, які аудиторія гарантовано зрозуміє

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!

