

Информация и КОММУНИКАЦИЯ в управлении

КАФЕДРА «ФИНАНСЫ И МЕНЕДЖМЕНТ»
Ст. преп. Канафина А.Т.



Вопросы

- 1. Понятие, значение и классификация информации.
- 2. Коммуникационный процесс, его понятие и значение
- 3. Информационные технологии в управленческой деятельности.

ИНФОРМАЦИЯ

- это некоторые сведения,
совокупность данных, имеющих
практическое значение



Связь характера информации с управленческими решениями

Состояние информации	Полная	Неполная	
Решение	с определенностью	с риском	с неопределенностью
Объективные ожидания	однозначные	неоднозначные	
Субъективные ощущения	уверенность	неуверенность	

Классификация информации

По общему назначению	Директивная, справочно-информационная
По целевому назначению	Плановая, отчетно-статистическая, научно-техническая, административная
По характеру носителей информации	Документированная, (отчеты, справки) недокументированная
По степени обработки	Исходная, Первичная, вторичная
По источнику поступления	Внутренняя, внешняя
По направлению движения	Входящая, исходящая
По периодичности	Периодическая, разовая
По форме представления	Письменная и устная, цифровая, буквенная, кодированная
По насыщенности	Достаточная, недостаточная, избыточная

Виды информации

- Техническая информация
- Экономическая информация
- Социальная информация



Требования, предъявляемые к информации

- Значимость
- Количество (полнота, достаточность)
- Точность (достоверность)
- Надежность
- Актуальность
- Гибкость (возможность применения технических средств обработки и передачи)
- Экономичность сбора и передачи
- Защищенность
- Однозначность (инф не должна допуск различ толк.)



Коммуникация и коммуникационный процесс

Коммуникация – это общение людей в процессе совместной деятельности, обмен информацией, идеями, мыслями.

Коммуникационный процесс – это процесс передачи информации от одного человека другому или другим людям. Одной из самых простых форм этого процесса можно считать разговор двух людей, находящихся рядом.

Сложные формы коммуникации представляют собой множество прямых и непрямых путей доведения информации до тысяч или миллионов людей в виде сложных процессов. Независимо от сложности коммуникационного процесса его схема состоит из **четырёх элементов** и проходит через **шесть стадий** (рис. 1).



Рис 1. Элементы коммуникационного процесса

Первый элемент – **источник** – это человек или группа людей, формулирующие идею, мнение и т.п. и желающие передать их другому человеку или другим людям.

Второй элемент – это само **сообщение**, которое передается от источника другому человеку или другим людям.

Третий элемент – **канал** – это среда, через которую передается сообщение.

Четвертый элемент – **приемник** – человек или группа людей, принимающие сообщения.

Первая стадия коммуникативного процесса – **создание сообщения** – осмысливание того, что источник хочет сообщить приемнику, осознание источником того, что сообщение будет понятно приемнику.

Вторая стадия – **кодирование** – мнение, мысль, идея и т.п. выражаются в виде символов (их можно увидеть, услышать, ощутить), которые становятся выразителями смысла сообщения, должны быть понятны приемнику (слова, жесты, мимика, звуки, схемы, рисунки и т. п.).

Третья стадия – **передача** – мнение, мысли, идея и т.п., закодированные с помощью символов в сообщении передается приемнику через воспроизведение символов: показом жестов, исполнение музыки, демонстрация фильма, рисунков и т.п.

Четвёртая стадия – **прием** – представляет собой получение сообщения приемником. Условия окружающей среды могут эффективно влиять на приём сообщения, а могут ему препятствовать. Важны правильность и точность приема сообщений, что зависит от того, на какое из чувств приемника (зрение, слух, ощущение, осязание, обоняние) эта информация оказывает наибольшее воздействие.

Пятая стадия – **расшифровка** – подготовка информации, полученной приемником для восприятия её значения. Эффективность её зависит от знания приемником символов, с помощью которых она зашифрована. Для высокой эффективности расшифровки между источником и приемником должны быть постоянные ***прямые и обратные связи***.

Шестая стадия – **восприятие** – это конечный этап коммуникационного процесса.

Заложенные в сообщении идеи и мысли должны интегрироваться и быть связаны с той информацией, которой приемник уже владеет. Без такой ассимиляции, содержащиеся в расшифрованном сообщении символы, могут остаться бесполезными, не базирясь на известной для приемника информации.

Модели коммуникации

Первая модель коммуникации была разработана ещё Аристотелем и включала в себя 3 элемента:

1. Говорящий – человек, который говорит;
2. Речь – речь, которую произносит человек;
3. Аудитория – те, кто слушает.

Широкое распространение получила линейная модель, разработанная американским социологом **Г. Лассуэллом** и включающая 5 элементов:

- 1 Кто? (передает сообщение) – коммуникатор
- 2 Что? (передается) – сообщение
- 3 Как? (осуществляется передача) – канал
- 4 Кому? (направлено сообщение) – аудитория
- 5 С каким эффектом? – результат

В модели **Шеннона-Уивера** коммуникация описывается как линейный односторонний процесс. Согласно его теории, компонентами коммуникации являются:

1. Источник.
2. Отправитель.
3. Сигнал.
4. Получатель.
5. Цель.

Главной задачей было снижение «шума» и максимальное облегчение обмена информацией.

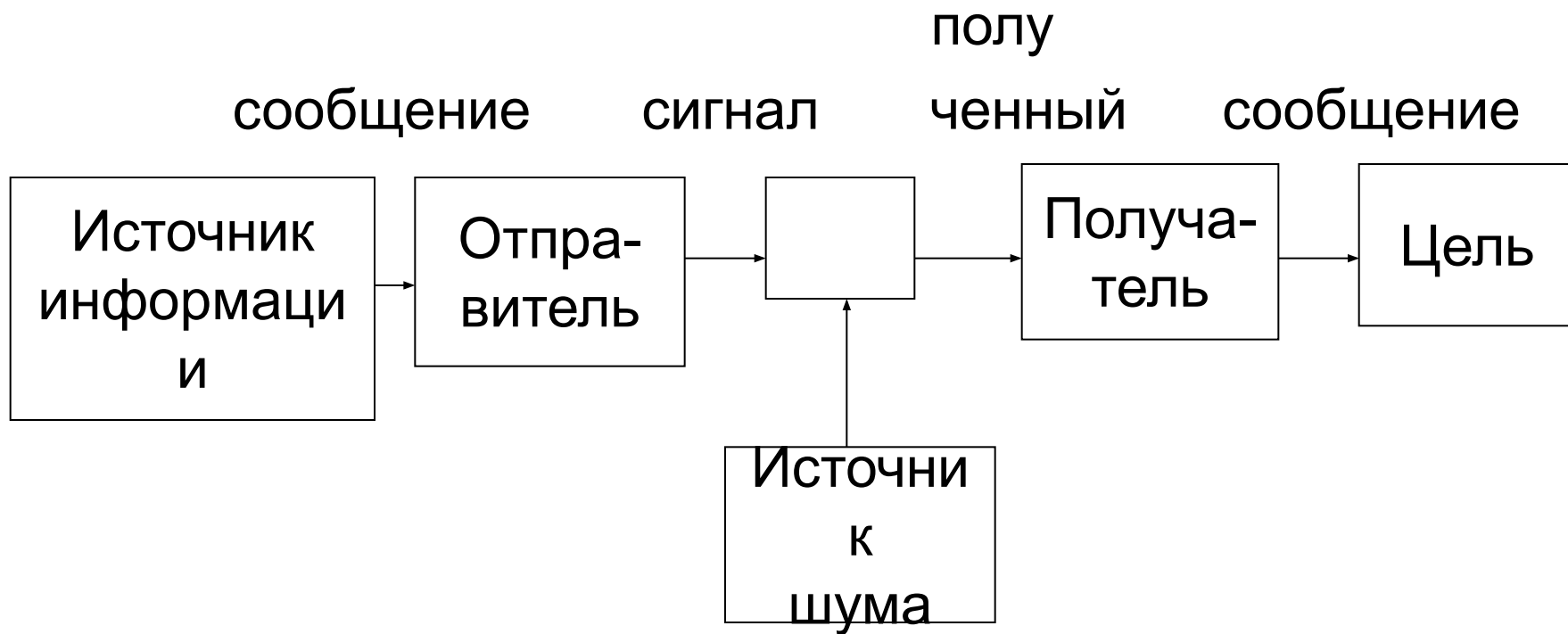


Рис. 3 Модель коммуникации Шеннона-Уивера

Преимущество данной схемы состоит в очевидности того, что сообщение, отправленное источником и сообщение, достигнутое реципиента, имеют неодинаковое значение.

Неспособность участников коммуникации осознать, что посланное и полученное сообщение не всегда совпадают, является частой причиной затруднений коммуникационного обмена (эта мысль заложена в модели Шеннона-Уивера).

Модель Шеннона-Уивера расширил **ДеФлюер**.

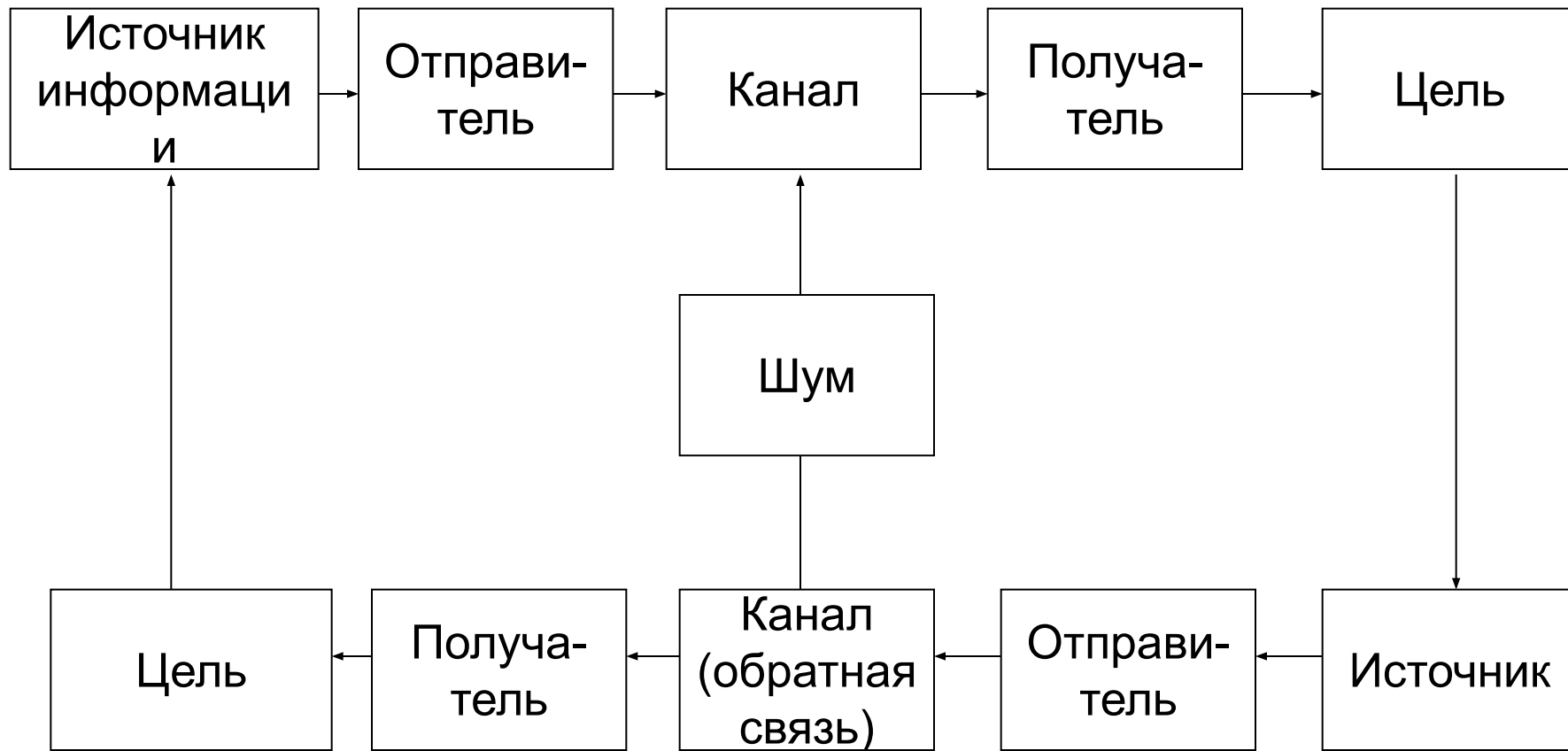


Рис 4. Модель коммуникации ДеФлюера

Циркулярная модель Шрама-Осгуда

Основные элементы модели:

1. Источник.
2. Кодировщик.
3. Сигнал.
4. Декодировщик
5. Адресат.

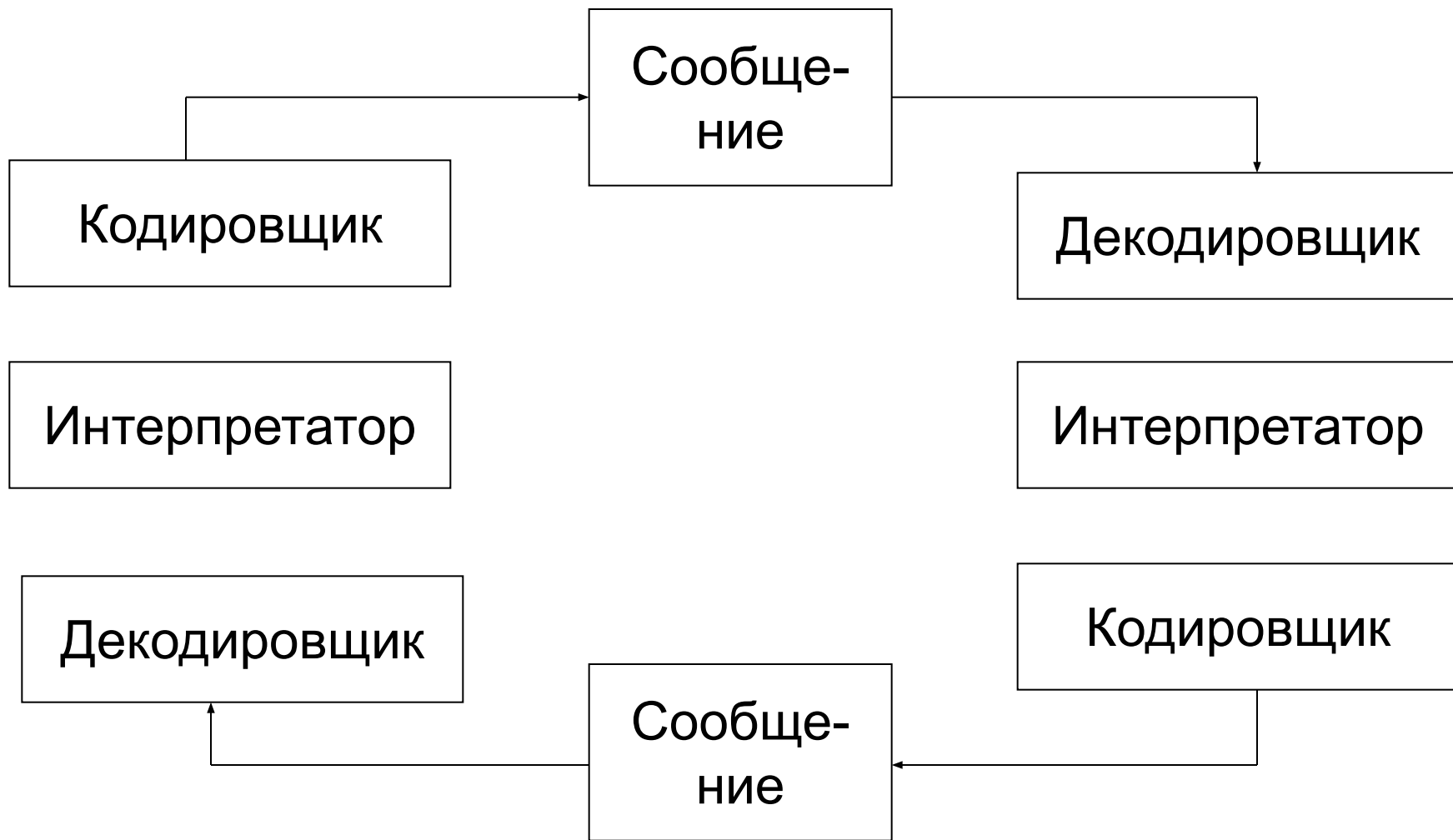


Рис. 5 Модель коммуникации Шрамма-Осгуда

Коммуникативные барьеры

Под коммуникативным барьером обычно понимают все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует её.

В. Шепель выделил 6 явных барьеров:

1. Дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение.

2. Инерция включенности, т.е. озабоченность слушателя др. проблемами
3. Антипатия к чужим мыслям, стереотипизированность сознания, амбициозность.
4. Языковой барьер – существенное различие словарного запаса, лексикона коммуникатора и аудитории.
5. Профессиональное неприятие – некомпетентное вторжения коммуникатора в профессиональную сферу собеседника.
6. Неприятие имиджа другого человека.

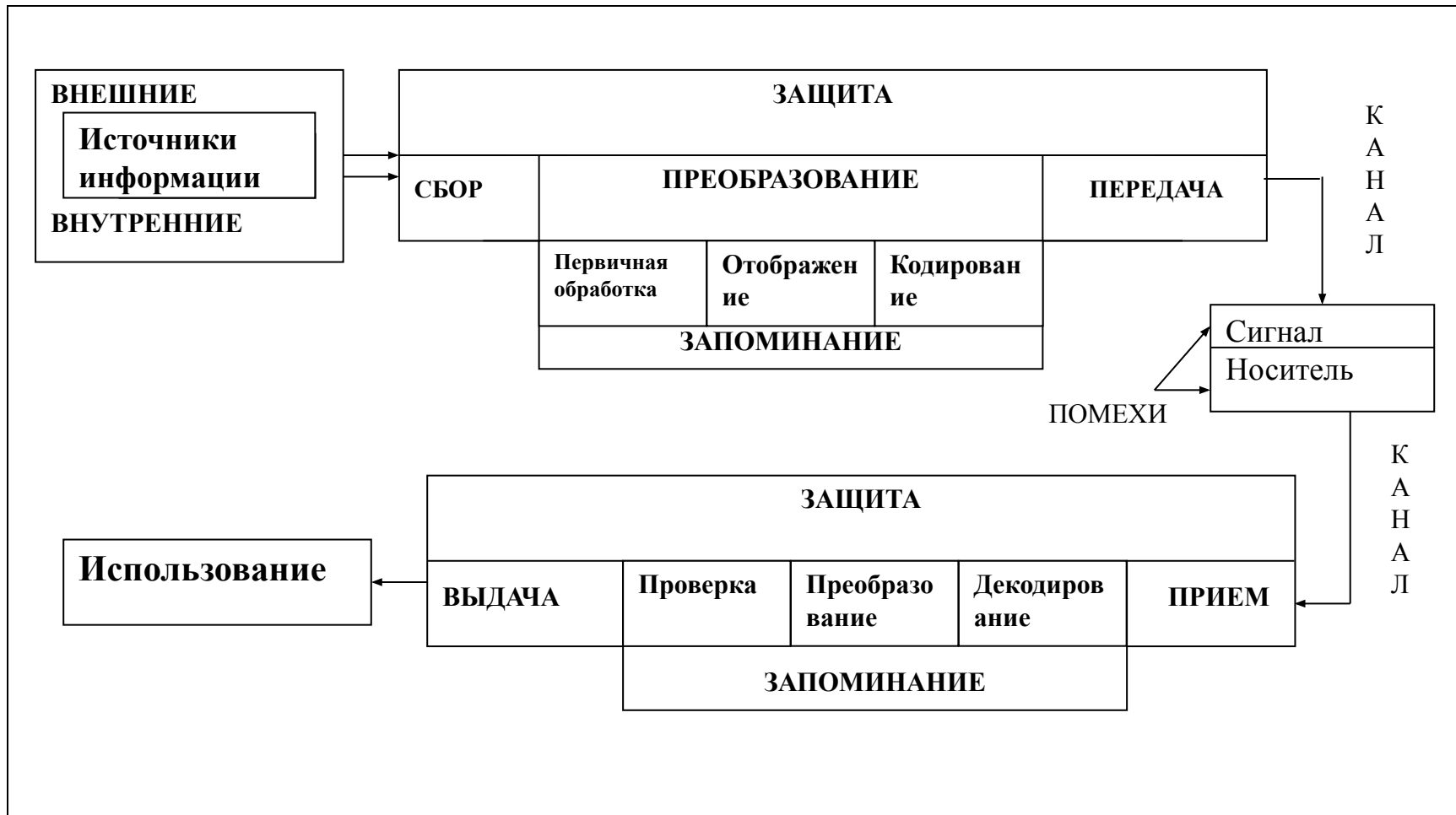
В литературе по психологии принято выделять 4 типа барьеров:

1. Фонетический – невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка и т.п.
2. Семантический – различие в системах знаний слов.
3. Стилистический - несоответствие стиля речи коммуникатора, ситуации общения и психологического состояния собеседника.
4. Логический – сложная непонятная или неправильная логики рассуждений.

Условия восприятия информации

- Единство профессионального языка
- Учет уровня интеллекта
- Полнота информации
- Логичность изложения
- Концентрированность внимания
- Интонация

Элементы информационного процесса



Информационное обеспечение

Предназначено для отражения информации, характеризующей состояние управляемого объекта и являющейся основой для принятия управленческих решений, осуществляется благодаря созданию информационных систем



Основные понятия

- **Информационная система**-совокупность информации, экономико-математических методов, технических, программных средств, специалистов, предназначенная для обработки информации и принятия управленческих решений

Информационные системы включают в себя

- Потоки информации
- Каналы передачи
- Носители информации
- Технические средства фиксирования, передачи, поиска и обработки данных

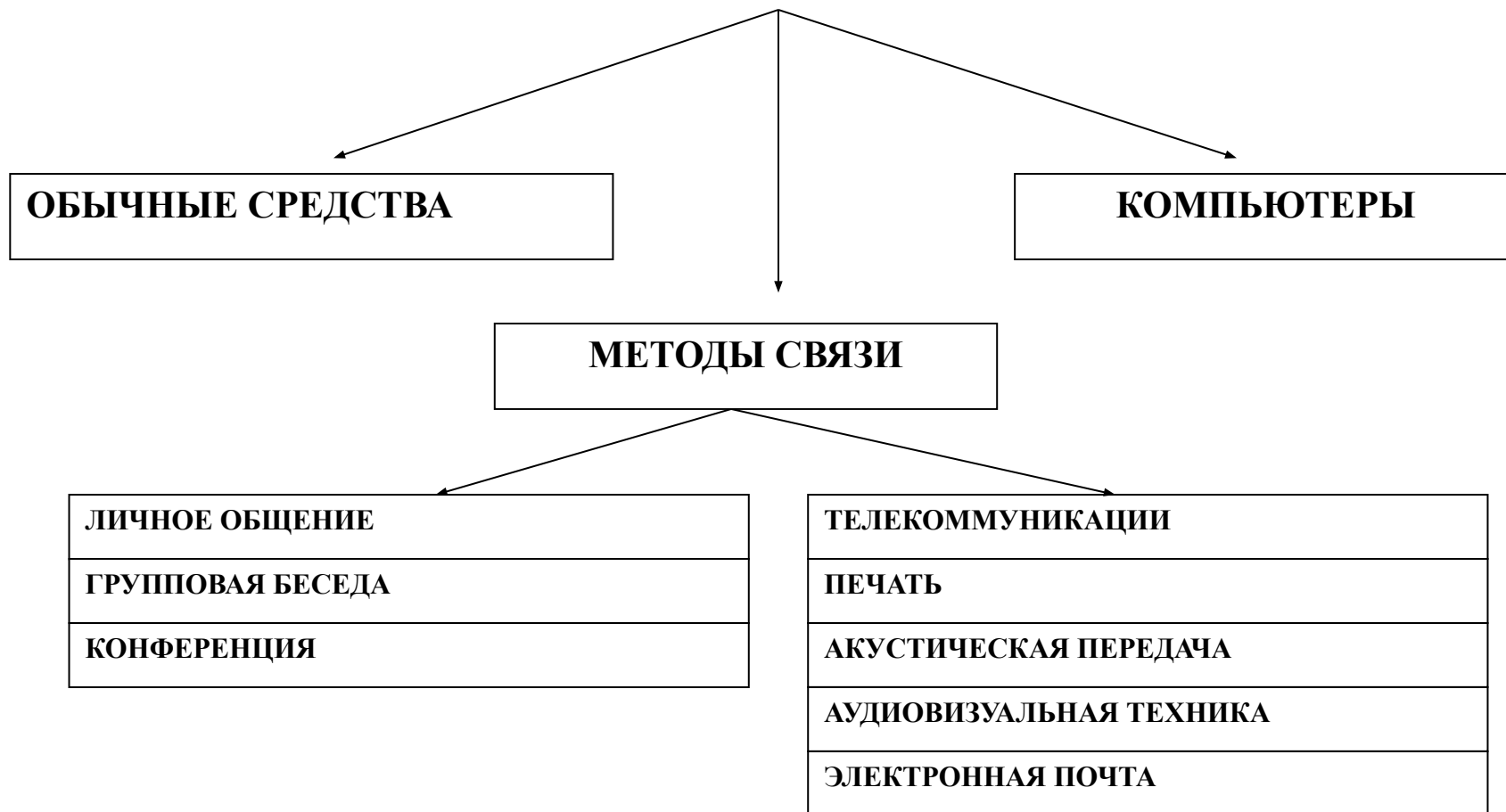
Классификация информационных систем

- Централизованные и децентрализованные
- Комплексные и локальные
- Простые и сложные
- Производственные и научно-технические
- Системы ручной, механизированной и автоматизированной обработки информации

Информационная технология

- Это системно-организованная последовательность операций, выполняемых над информацией с использованием средств и методов автоматизации

Информационные технологии



Процедуры и операции информационных технологий

1. Сбор и регистрация информации

- **Сбор**
- **Передача**
- **Регистрация** в машинном носителе, в документе
- **Ввод** в информационную систему
- **Контроль** ввода и регистрации

Процедуры и операции информационных технологий

2. Передача информации

- **Ввод** в каналы связи
- **Преобразование**
- **Передача**
- **Вывод** сообщений с обратным преобразованием
- **Контроль** вывода

Процедуры и операции информационных технологий

3. Обработка информации

- **Ввод** информации в систему
- **Контроль** ввода
- **Обработка** информации
- **Вывод и контроль** вывода
- **Отображение** результатов

Процедуры и операции информационных технологий

4. Хранение, поиск информации

- Хранение
- Запрос
- Поиск
- Контроль поиска
- Выдача и актуализация данных
- Контроль выдачи и отображения

Процедуры и операции информационных технологий

5. Анализ, подготовка принятия решений

- Анализ исходной информации
- Моделирование
- Прогноз
- Анализ и корректировка
- Подготовка принятия решений

Используемые технологии

- Технология формирования документов
- Технология обработки изображений
- Видеотехнология
- Технология визуализации
- Технология виртуальной реальности
- Технология обработки речи
- Технология обработки и преобразования сигналов
- Технология электронной подписи
- Электронный офис
- Электронная почта



Современные технологии, используемые в управленческой деятельности

- Мультимедиа-технология
- Нейрокомпьютерные технологии
- Объектно-ориентированная технология
- Технология управления знаниями
- Интернет-технология



Спасибо за внимание