

# Коммуникационные процессы в организации. Методы Pull и Push.

Доклад по проекту предмета  
«Управление знаниями»  
подготовил студент 5-го курса ОД-5  
Воронин Э. Ф.

# Вступление

- В работе любой организации существуют **коммуникационные процессы**, которые являются неотъемлемыми элементами этой работы.
- Через коммуникационные процессы осуществляется обмен информацией, между всеми участниками организации по всей её иерархии. Той информацией, которая организует всю деятельность организации.

# Коммуникационный процесс

- То есть, **Коммуникационный процесс** – это обмен информацией.
- **Цель** коммуникационного процесса — обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена.



# Элементы КП

При этом выделяют четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

1. отправитель
2. сообщение
3. канал связи
4. получатель



# Этапы обмена информацией

Процесс обмена информацией реализуется следующими этапами:

1. Зарождение идеи
2. Кодирование и выбор канала
3. Передача
4. Декодирование



# Обратная связь

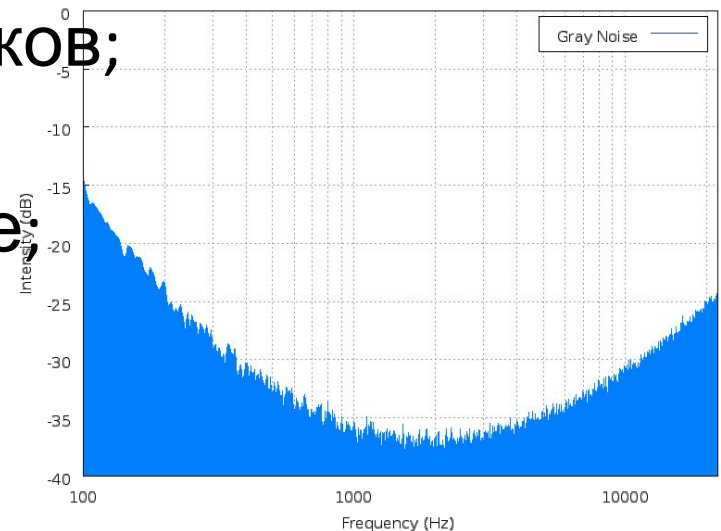
Обратная связь позволяет улучшить обмен информацией, подавляет шум в системе.



# Шум в системе

Шум в системе присутствует всегда вследствие различных причин. К нему относятся:

1. Языковой барьер;
2. Компетенция участников обмена информацией;
3. Различие статусов работников;
4. Горизонтальные барьеры;
5. Географическое расстояние;
6. Влияние другой работы;
7. Специальные ограничения.



# Информационная система

Таким образом, в организации возникает некая **информационная система**. Задача функционирования которой заключается в следующем:

1. информация должна попадать по назначению;
2. не должна быть использована нежелательным образом.



# Информационная система: факторы

Эффективность информационной системы (коммуникационных процессов) зависит от многих факторов.

1-й фактор:

Необходимо определять потребность в информации.

2-й фактор:

Персонал должен быть осведомлен о наличии информации.

# Методы Pull и Push

Существует два основных подхода к поиску информации:

1. **Активный**, когда определенный набор данных ищется либо непосредственно, либо опосредованно. Этот подход на языке носителей информационных технологий называется «**pull**» — «вытягивание».
2. **Пассивный**, когда сотрудник оповещает свое подразделение или организацию в целом, какая ему требуется информация, то есть, «**push**» — «выталкивание».

# Методы Pull и Push

**ОТ СЕБЯ**  
**PUSH**



**НА СЕБЯ**  
**PULL**

# Информационная система: факторы

3-й фактор:

Обеспечение доступа к информации.

Для получения информации методами «pull» и «push» необходимо обеспечивать пользователю наиболее удобные средства и поддерживать баланс между этими методами.

# Сравнение методов Pull и Push

	<b>Метод «вытягивания» («пулл»)</b>	<b>Метод «выталкивания» («пуш»)</b>
<b>Цель</b>	<b>Поиск информации (навигация)</b>	<b>Поглощение (захват) информации</b>
<b>Пользователь</b>	<b>Активен: инициативно ищет информацию</b>	<b>Пассивен: некий источник посылает информацию</b>
<b>Пригоден для</b>	<b>Одноразовой потребности в знаниях Проведения исследования Получения детальной информации</b>	<b>Долговременного спроса на знания получения срочной или быстроустареваяющей информации</b>
<b>Основное преимущество</b>	<b>Позволяет получить доступ к информации в нужное время</b>	<b>Привлекает внимание к важным материалам</b>
<b>Основной недостаток</b>	<b>Пользователь тратит много времени (на овладение технологией поиска)</b>	<b>Перегрузки пользователя, так как он не контролирует процесс поступления информации</b>
<b>Примеры</b>	<b>Каталоги, указатели, браузер (просмотровая система)</b>	<b>E-mail, Социальные и корпоративные сети</b>

# Информационная система: факторы

4-й фактор:

Система коммуникаций в организации должна характеризоваться завершенностью и полнотой.



# Правила успешности коммуникации

Для успешного осуществления коммуникации менеджеры должны руководствоваться следующими правилами:

1. Четкое определение идей, вкладываемых в послания.
2. Анализ истинной цели каждой коммуникации.
3. Анализ физического и человеческого окружения при любой коммуникации.
4. Консультация с другими сотрудниками.
5. Стилль, интонация и основное содержание сообщения.
6. Включение в сообщение нечто полезного и ценного для его получателя.
7. Установление коммуникаций не только на сегодняшний день, но и на будущее.

Спасибо за внимание!

Кто слушал – тот Тяни-Толкай!

