

# Раздел 1.

- Теория коммуникации.
- Основные понятия
- Междисциплинарный характер коммуникации
- Функции коммуникации
- Развитие средств коммуникации

# Что такое коммуникация?



Слово **коммуникация** происходит от лат. *communico* = делаю общим, связываю, общаюсь. Под коммуникацией в человеческом обществе подразумевают общение (почти синоним во всех языках, кроме русского), обмен мыслями, знаниями, чувствами, схемами

# Коммуникация животных



Коммуникация происходит не только в человеческих социальных системах. Определенного рода коммуникация характерна и для животных (брачные танцы птиц, токование глухаря, язык пчел и др.)

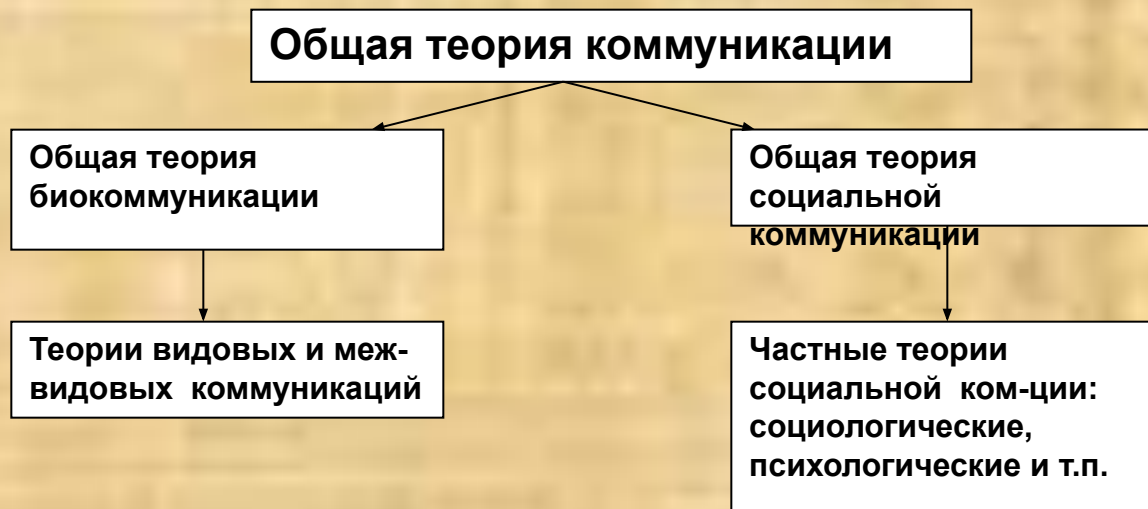


# Коммуникация механизмов



- Для механизмов, т.е. созданных человеком предметов (трубопроводы, транспорт, телеграфные и телефонные сигналы, взаимосвязь компьютеров в интернете и т.п.), существует своя коммуникация

# Структура коммуникативного знания



Объект - информационный обмен между системами разного типа.

- **Социальная коммуникация** -  
специфическая форма взаимодействия  
людей по передаче информации от  
человека к человеку,  
осуществляющаяся при помощи языка  
и других знаковых систем.

# Междисциплинарный характер теории коммуникации

**Коммуникация - это объект изучения разных научных дисциплин.**



# Коммуникация и общение: соотношение понятий

## 1. Отождествление (л. 2. Общение > Коммуникации

Выготский, В.Н. Курбатов, А. (М.С. Каган, Г.М. Андреева):

А. Леонтьев,

Т. Парсонс, К. Черри):

коммуникация – это

социальное явление с

использованием

многочисленных систем

связи, выработанных

людьми, среди которых

главными являются язык и

речь

Общение = Коммуникация

Коммуникация – S-O-ная связь

Общение – это S-S-ная связь

## 3. Коммуникация > общение

(У.Эко): коммуникация – это  
информационный обмен;

Общение – это социальная  
коммуникация с помощью  
языка.



Общение – обмен информацией с помощью языка

Социальная коммуникация – обмен информацией в обществе

Коммуникация – обмен информацией

# Функции коммуникации

- **1. Информационный обмен.**
- **2. Перцептивная функция.**
- **3. Интерактивная функция.**



# Развитие средств коммуникации. Четыре революции

- *3. Книгопечатание.*
- *В конце 9 в. китайцы использовали наборную печать в виде вырезанных деревянных блоков.*
- *В 1440 г. наборная печать была открыта в Германии И. Гуттенбергом.*
- *Россия вступила в «эру Гуттенберга» через сто лет, при Иване Грозном, когда в 1564 г. В Москве И. Федоровым и П. Мстиславцем была напечатана первая книга на русском языке – «Апостол».*





## *Развитие средств коммуникации. Четыре революции*

- В 1866 г. У. Буллоком была создана ротационная машина, печатающая одновременно на обеих сторонах бумажного полотна, удобная для выпуска газет.
- Спустя два десятилетия в США появилась строкоотливная машина – линотип, а в 1897 г. – буквоотливная наборная машина – монотип, значительно облегчающая корректуру и верстку.



# Развитие средств коммуникации. Четыре революции

## • 4. Электронная коммуникация

- В 1832 г. в русский ученый П.Л. Шиллинг (1786-1837). создал первый электромагнитный телеграфный аппарат и продемонстрировал первую телеграфную передачу.
- В 1876 г. Белл и его ассистент Т. А. Уотсон изобрели и получили патент США на телефонный прибор.
- В 1895 г. А.С. Попов продемонстрировал изобретенный им первый в мире радиоприемник.

1911г. Профессор СПб. института Б. Л. Розинг 1911 г. создал электронно-лучевую трубку – прообраз

В 1936 г. Би-Би-Си начала регулярное телевидение на весь мир.

2/3 XXвека спутники, волоконная оптика и современные компьютерные технологии создали фундамент принципиально новой системы коммуникационных связей. Она приобрела поистине глобальные масштабы .

# *Контрольные вопросы*

- 1. Что входит в структуру коммуникативного знания?
- 2. Что такое социальная коммуникация? Каковы ее функции?
- 3. Какие научные дисциплины исследуют проблемы коммуникации?
- 4. Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение»?
- 5. Охарактеризуйте основные этапы в развитии технических средств социальной коммуникации.

# Раздел 2.

- Коммуникационный процесс
- Модели коммуникации
- Типология коммуникации
- Коммуникативные барьеры
- Факторы взаимопонимания



# Модели коммуникации

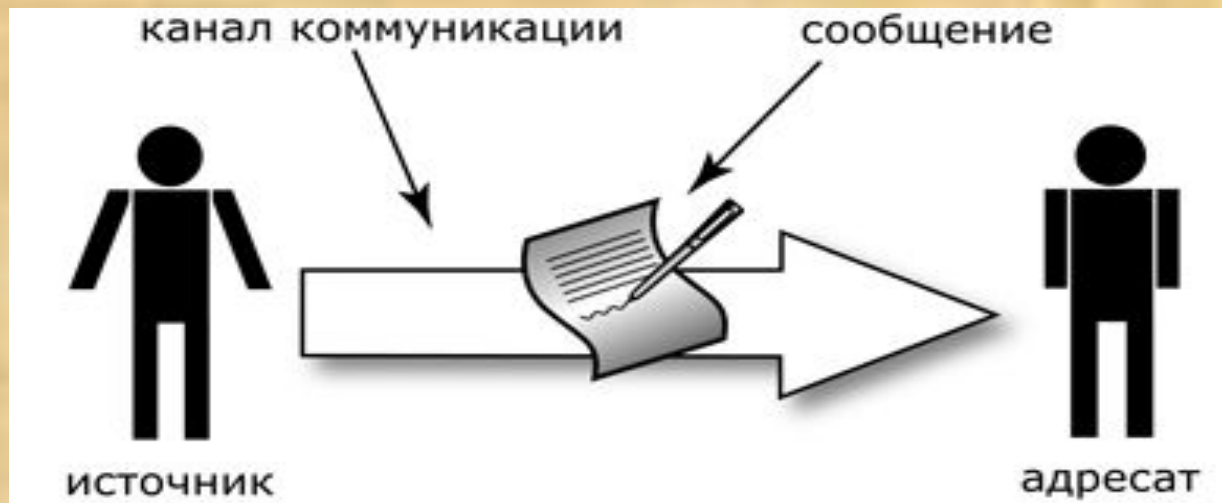
- **Коммуникация** - это процесс передачи информации от одного человека к другому или между группами людей по разным каналам и при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.).

Этот процесс может приобретать различные формы в зависимости от числа участников, целей участвующих сторон, используемых каналов, средств, стратегий и пр. Отсюда и большое количество моделей коммуникации, представленных в научной и учебной литературе. Большинство из них было создано в XX веке.

# Основные подходы к изучению коммуникации в рамках различных научных парадигм

## До XX века - модель Аристотеля

**ОРАТОР – РЕЧЬ – СЛУШАТЕЛЬ**



# Основные подходы к изучению коммуникации в рамках различных научных парадигм

- 50-60 гг. XX века - **информационный подход** (кибернетика, информатика).

Коммуникация - односторонний информативный процесс, в котором особое внимание уделяется способам формализации сообщения, его кодированию и декодированию, а большая часть определений общения сводится к идее передачи информации от автора к адресату, что отражается в модели Шеннона-Уивера, разработанной в математической теории коммуникации.

# Модель К. Шеннона и У. Уивера

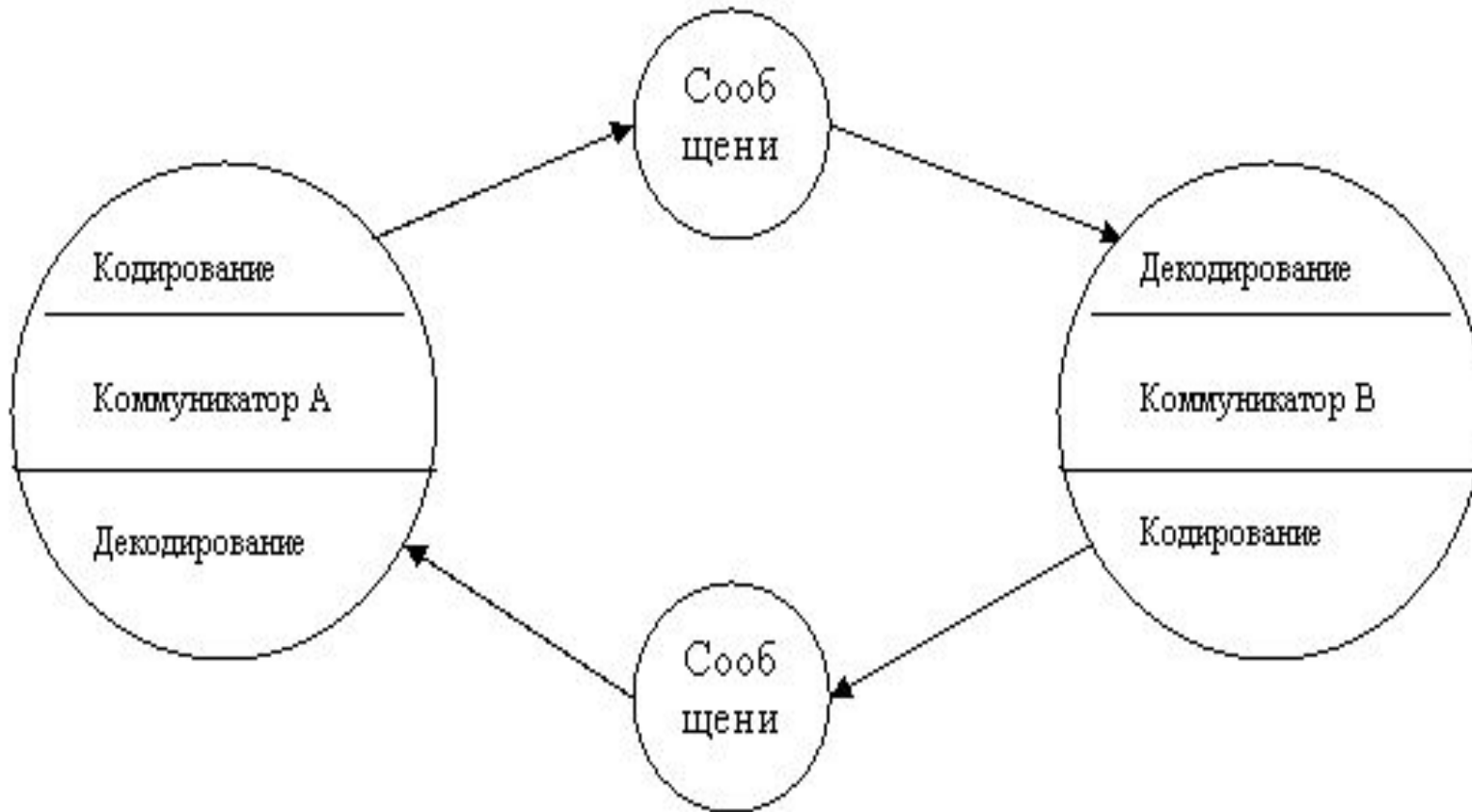




# Основные подходы к изучению коммуникации в рамках различных научных парадигм

- 60-70-е гг. XX века – **психологический подход**, где коммуникация определяется как деловые или дружеские взаимоотношения, обмен мыслями при помощи языковых знаков. Интерес исследователей сосредоточен на психологических характеристиках участников, особенностях речевой деятельности, правилах речевого поведения, их роли в образовании неявных смыслов высказывания. Эти идеи воплощаются в циркулярной (циклической) модели коммуникации, предложенной в работах У.Шрамма и Ч. Осгуда.

# Циркулярная модель У. Шрамма и Ч. Осгуда



## Основные подходы к изучению коммуникации в рамках различных научных парадигм

- В 80-е г. XX - **социологическое** направление, где коммуникация – это социальное явление, следовательно, на первое место выходят социальные роли коммуникантов, контекст (ситуация) взаимодействия. Все большее значение придается личностным (социальным и психическим) качествам коммуникантов и их отношениям.

# Диффузная модель Э. Роджерса

- **1. Новаторы** (рискованны и образованны, активны в поиске источников информации, способны понимать и применять комплексные технические знания, не боятся провалов ) — 2,5 % ;
- **2. Ранние последователи** (почтенные социальные лидеры, известны, образованны, стремятся использовать новые технологии, чтобы внедрить новинку в общество, рискованны, нечувствительны к цене) — 13,5 %
- **3. Ранее большинство** (осмотрительны и имеют много неформальных контактов. Девизы «Не быть первым в чем-то новом!», «Когда пришло время двигаться, давайте двигаться все вместе!») — 34 %
- **4. Позднее большинство** (скептически, традиционны, предусмотрительны и обычно низкого социального статуса, очень чувствительны к цене, принимают инновации под давлением большинства) — 34 %
- **5. Отстающие** (традиционны, очень подозрительны к инновациям, не являются лидерами, имеют узконаправленные взгляды, большинство почти изолированно от внешней среды) — 16 % .

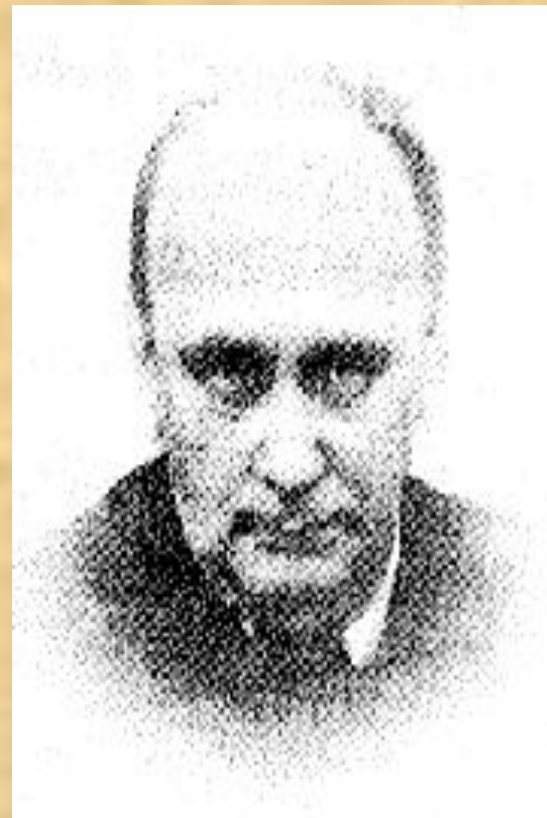


## Основные подходы к изучению коммуникации в рамках различных научных парадигм

С 90-х годов – **культурологический** подход, когда с увеличением роли информационных процессов в обществе, развитием Интернет-технологий особую важность приобретают проблемы культурных различий, наряду с национальными все чаще предметом внимания исследователей становятся носители гендерных, возрастных, корпоративных культур.

# Культурологические модели коммуникации

- В последнее время в науке распространяются идеи философии **диалогизма** (ее связывают с русским ученым, литературоведом и лингвистом **М. М. Бахтиным**).
- Две основные идеи Бахтина весьма существенны и для понимания процесса коммуникации: во-первых, необходимым признаком любого высказывания является его **обращенность**, **адресованность**, то есть, без слушающего нет и говорящего, без адресата нет и адресанта; во вторых, всякое высказывание приобретает смысл только в контексте, в конкретное время и в конкретном месте (идея **хронотопа**: от греческих слов, обозначающих 'время' и 'место').



# Культурологические модели коммуникации

- По **Р. Барту**, слово не имеет значения, слово – только возможность значения, получающее его в конкретном тексте. Более того, каждое новое прочтение текста создает новое значение, читающий как бы пишет свой собственный текст заново. Эти взгляды разрушают стройную и четкую, но все же примитивную картину ‘передачи и восприятия’ информации в первоначальной модели коммуникации по Шеннону.



# Культурологические модели коммуникации

- Юлия Кристева (Julia Kristeva, р.1935), развивая идеи Бахтина и Барта, предложила понятие **интертекстуальности**: всякий текст создается в виде 'цитатной мозаики', прямых или косвенных ссылок на ранее воспринятые чужие тексты. Получатель сообщения становится его косвенным соавтором.



## Основные подходы к изучению коммуникации в рамках различных научных парадигм

### Вывод

- Коммуникация всегда была в центре гуманитарных исследований и ее изучение во многом определялось общими тенденциями развития знаний.
- Со временем при описании модели взаимодействия акцент сместился от внешних характеристик (ситуация, помехи) к личностным характеристикам коммуникантов.

# Типология коммуникации

## Основные элементы коммуникации:

- Источник (отправитель, адресант, коммуникатор 1);
- Аудитория (получатель, адресат, коммуникатор 2);
- Код (кодирование и декодирование);
- Сообщение;
- Канал.

# Виды коммуникации

**Интраперсональная** - внутриличностная.

**Межличностная**- непосредственное взаимодействие между небольшим числом людей, которые имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь. Каждый из его участников признает незаменимость, уникальность своего партнера, принимает во внимание особенности его эмоционального состояния, самооценки, личностных характеристик.

**Групповая**- носит социально-ориентированный (обезличенный) характер, поскольку в нём формируются стандартные прогнозы поведения собеседника прежде всего на основании социальных характеристик (национальность, профессия, возраст, пол).

**Массовая** - распространение сообщений с помощью технических средств среди численно больших, рассредоточенных аудиторий с целью утверждения духовных ценностей данного общества и оказания идеологического, политического, экономического или организационного воздействия на оценки, мнения и поведение людей.

# Таблица для типологического анализа коммуникации

<b>источник</b>	<b>код</b>	<b>форма сообщения</b>	<b>каналы</b>	<b>виды коммуникации</b>	<b>адресат</b>
индивид, коллегиальный, кооперативный, коллегиально-кооперативный, коллективный отправитель	вербальный язык (какой) невербальный код (какой)	письменная, устная, визуальная, смешанная	слуховой, визуальный, тактильный, вкусовой, несколько каналов	интраперсональная, межличностная, групповая, массовая	индивид, коллегиальный, кооперативный, коллегиальный-кооперативный, коллективный адресат



# Коммуникативные барьеры

- Технические помехи
- Психологические барьеры
- Социальные барьеры
- Языковые барьеры



Ты можешь не видеть, ты можешь

не слышать, ты можешь не говорить... Но думать обязан!

## Задание № 1.

Как Вы уже знаете, при передаче информации частично искажается ее смысл, частично происходит потеря. Этот процесс шутливо проиллюстрировал А. Моль в примере передачи указаний по цепочке капитан - адъютант - сержант - капрал - рядовые солдаты. После прочтения текста напишите, каким образом можно избежать потерь и искажений при передаче информации. Для этого вспомните случаи, когда при передаче информация терялась и/или искажалась.

- **Капитан - адъютанту:** “Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 5 часов на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, в таком случае оставьте людей в казарме.”
- **Адъютант - сержанту:** “По приказу капитана завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме.”
- **Сержант - капралу:** “По приказу капитана завтра утром в 5 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения на счет этого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день.”
- **Капрал - солдатам:** “Завтра в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день.”

# Факторы взаимного понимания

- знание кода - системы языковых знаков, с помощью которых передается сообщение;
- тождественность тезаурусов общающихся (уровней знания значений слов данного языка и знания предметной действительности, отраженной в этих значениях);
- включенность речевого сообщения в структуру совместной деятельности и т.д.





# *Контрольные вопросы*

1. Дайте определение коммуникационного процесса.
2. Охарактеризуйте основные модели коммуникации.
3. Что такое интертекстуальность?
4. Что такое «кодирование» и «декодирование» информации?
5. Назовите основные элементы коммуникационного процесса.
6. Какие виды коммуникации Вы знаете?
7. Что такое «коммуникационный барьер»?
8. Что способствует взаимному пониманию?



# Раздел 3.

- Понятие организации. Элементы внутренней среды организации
- Структура внутренних коммуникаций
- Формальные и неформальные группы
- Коммуникативные сети
- Барьеры в организационных коммуникациях

# Коммуникации в организации

- Это информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций.

# ОРГАНИЗАЦИЯ

- Понятие «**организация**» произошло от французского organisation; organiser — устраивать, создавать; объединить, сплотить; упорядочивать. Этим словом можно определять:
- строение чего-либо. Обычно в этом значении оно употребляется в естественных науках (физике, химии);
- совокупность людей, групп, объединенных для решения какой-либо задачи, или социальный институт. Именно в этом значении мы и будем использовать данное понятие;
- саму деятельность по налаживанию, устройству, упорядочиванию, оптимизации работы других.

# Подходы к понятию организация:

- 1. Системный подход
- 2. Процессный подход
- 3. Ситуационный подход
- 4. Стратегический подход.
- 5. Социокультурный подход.



# Организация с точки зрения системного подхода



- Элементы внутренней среды организации

# Цель организации

- Цель — то, ради чего организация формируется и будет действовать в дальнейшем.
- Миссия — это представление о стратегических целях, и в этом смысле — о будущем, в которое приглашается клиент, партнер конкретной организации.
- Видение - это представление о том, как организация предполагает двигаться к достижению стратегических целей, как она видит пути и этапы достижения целей.

# Структура

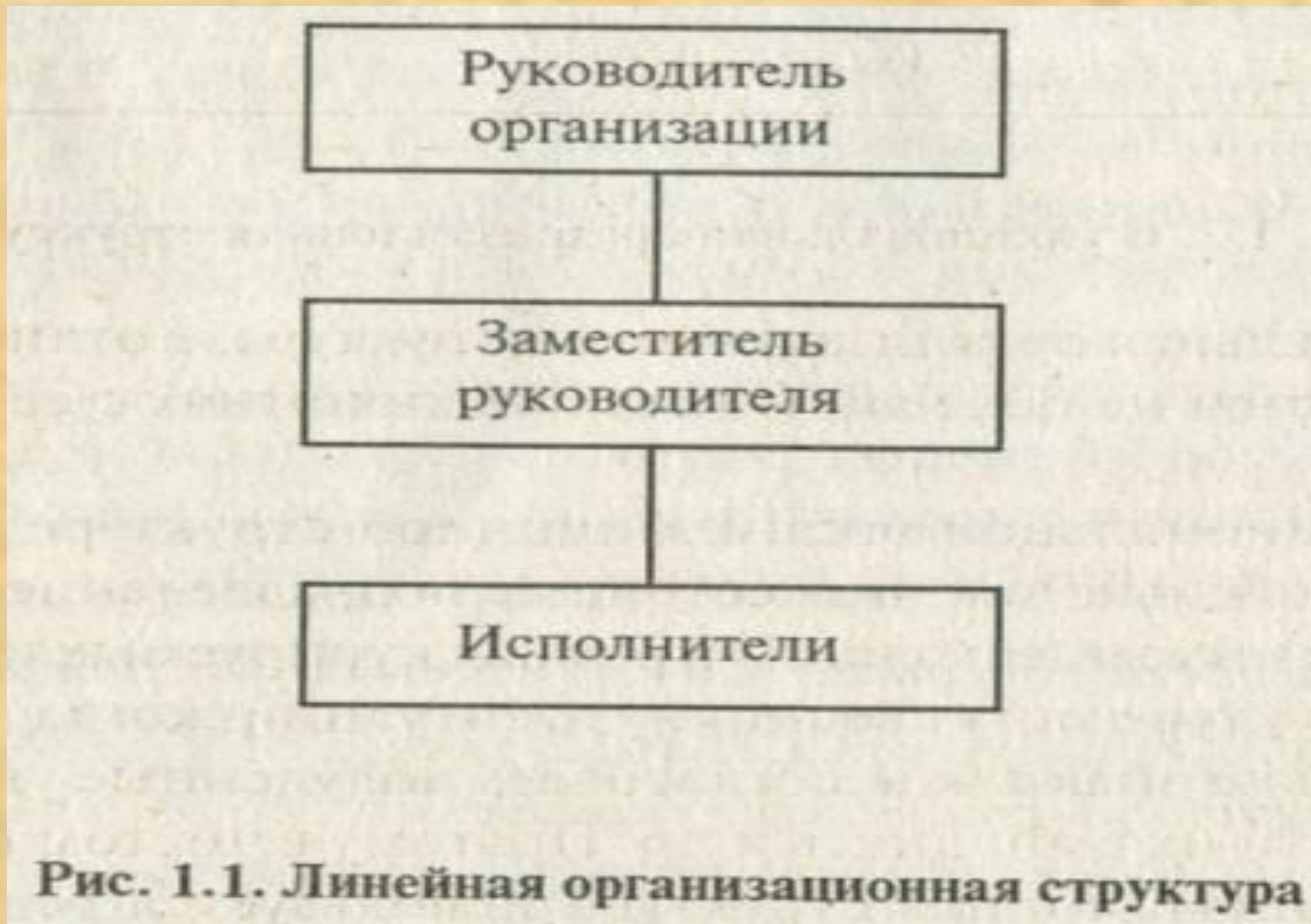
- Структура - это совокупность элементов организации и устойчивых связей между ними, обеспечивающих целостность и тождественность самой себе при внешних и внутренних изменениях. В процессе выполнения функций организации происходит формирование структуры.
- Организационная структура является формальным каналом передачи информации, установленным администрацией и должностными обязанностями работников.

# Типы организационных структур

- Линейная
- Функциональная
- Адаптивная



# Линейная организационная структура



# Достоинства и недостатки линейной структуры

<i>Достоинства</i>	<i>Недостатки</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>1) четкая система взаимных связей;</li><li>2) быстрота реакции в ответ на прямые приказание;</li><li>3) согласованность действий исполнителей;</li><li>4) оперативность в принятии решений;</li><li>5) ясно выраженная личная ответственность руководителя за принятые решения.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ ограниченность количества подчиненных, которые могут «замыкаться» на одного руководителя, т. е. ограниченность диапазона (сферы) контроля</li></ul>

# Функциональная структура

Подразделения формируются в соответствии с функциями

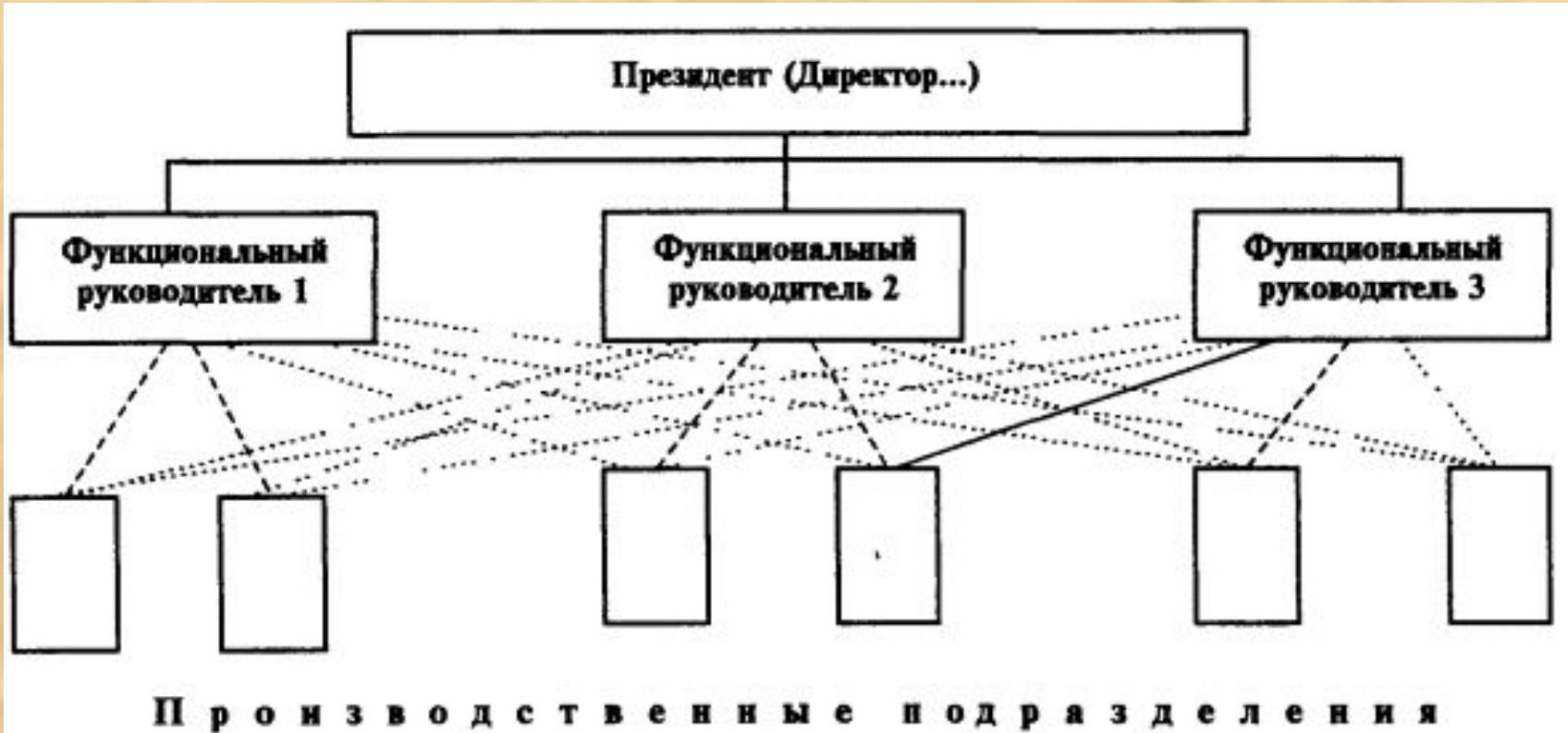


Рис. 2.2. Функциональная организационная структура

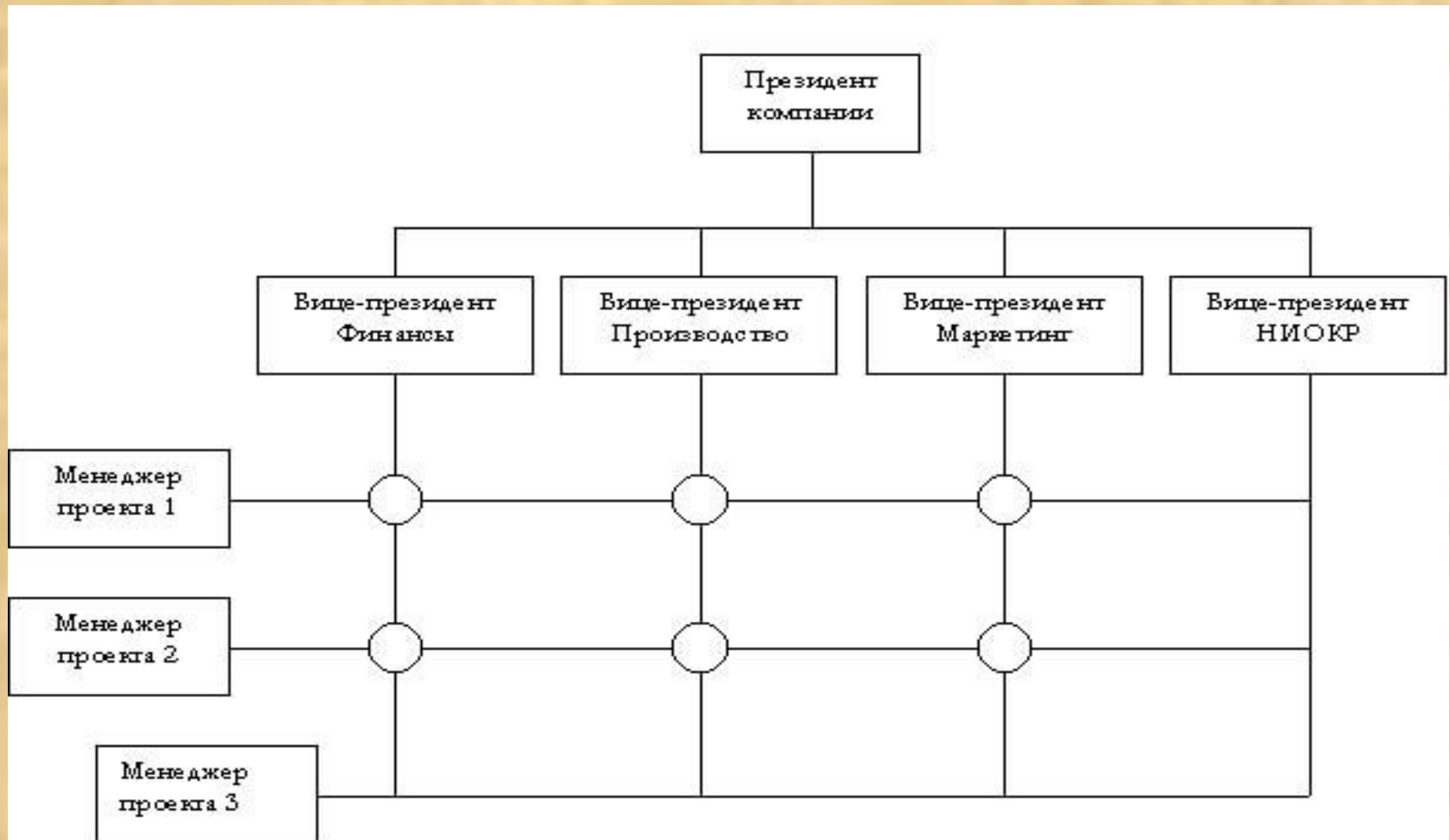
# Достоинства и недостатки функциональной структуры

<i>Достоинства</i>	<i>Недостатки</i>
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Специализация</li><li><input type="checkbox"/> Эффективное использование ресурсов</li><li><input type="checkbox"/> Высокая степень координации внутри функций</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Слабое взаимодействие между функциональными отделами</li><li><input type="checkbox"/> Замедленная реакция на внешние изменения</li><li><input type="checkbox"/> Проблемы с распределением ответственности за решение всей задачи</li></ul>



# Адаптивная структура

Формируются многофункциональные рабочие команды. Временные – создаются под проект, решение конкретной задачи. Постоянные – действуют как формальные отделы, комплексные бригады. Отход от вертикальных структур, акцент на процессы, решение конечной задачи



# Достоинства и недостатки адаптивной структуры

<i>Достоинства</i>	<i>Недостатки</i>
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Эффективное использование ресурсов</li><li><input type="checkbox"/> Гибкость, адаптивность к изменениям внешней среды</li><li><input type="checkbox"/> Кооперация между смежными функциями</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Двойное подчинение</li><li><input type="checkbox"/> Возможность острых противоречий между сторонами матрицы</li></ul>

# **Барьеры в организационных коммуникациях:**

*Организационная структура* является формальным каналом передачи информации, установленным администрацией и должностными обязанностями работников.

## **Барьеры в организационных коммуникациях:**

Искажение сообщения (преднамеренная его модификация адресатом).

- Фильтрация информации.
- Различие организационных статусов.
- Перегрузка информационных каналов.
- Неудовлетворительная структура организации.

# СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

- 1. Регулирование информационных потоков, которых невозможно оценить сразу как «избыточных» или «недостаточных». Информационные потоки находятся в прямой зависимости от целей, принимаемых решений и показателей работы руководителя и его подразделения.
- 2. Непосредственные контакты с одним или группой подчиненных для обсуждения производственных вопросов. Этой же цели служат общие собрания коллектива подразделения, еженедельные совещания, ежедневные «планерки», «летучки».
- 3. Системы обратной связи, являющиеся частью контрольно-управленческой информационной системы: посещение участков, отделов; проведение опросов.
- 4. Внутриорганизационные информационные системы: корпоративные печатные издания, стенгазеты, стенды и т. п.
- 5. Современные информационные технологии, применение электронной почты, факса.



# Технология

способ преобразования сырья в искомые продукты и услуги

## ***Типы совместной деятельности:***

- *1) Совместно-взаимодействующий*
- *2) Совместно-последовательный*
- *3) Совместно-индивидуальный*

# Управление

характеристика того, как принимаются решения (*управленческая форма*) и каким способом эти решения реализуются (*рычаг управления*)

<b>Тип совместной деятельности</b>	<b>Управленческая форма</b>	<b>Рычаг управления</b>
Совместно-взаимодействующий	Коллективистская	Авторитет
Совместно-индивидуальный	Рыночная	Деньги
Совместно-последовательный	Бюрократическая	Сила
Совместно-творческий	Демократическая	Закон
	Диалоговая	Знания

# **Персонал**

совокупность всех человеческих ресурсов, которыми обладает  
организация

Для организации эффективной деятельности персонала следует учитывать:

- 1) особенности индивидуального поведения;
- 2) особенности группового поведения персонала организации;
- 3) особенности поведения руководителей, членов управленческой команды.

# Выводы:

- Коммуникация – функция управления, организующая соединение и взаимодействие звеньев организации.
- Целостность организации определяется способом объединения элементов внешней и внутренней среды и достижения поставленных целей.



# Структура внутренних коммуникаций

- Формальная коммуникация (организация)
- Неформальная коммуникация (организация)
- Вертикальная коммуникация
- Горизонтальная коммуникация

# Признаки формальной организации (группы):

- она *образуется* по установлению или договоренности
- формально структурированные *взаимоотношения* между людьми);
- *разделение труда* между членами и группами членов (производство – руководство – продажа – инновация);
- деятельность членов организации *координируется* в рамках общих усилий (плановый отдел; отдел ПР);
- в организации производится *управление* материальными и людскими *ресурсами* (завхоз, отдел кадров, переподготовка кадров, отдел внутриорганизационного ПР).
- цель формальной коммуникации - достижение наибольшей эффективности в рамках поставленных задач (деловая (коммерческая) либо социальная эффективность).

## Неформальная организация

- **Неформальная организация** – это спонтанно образовавшаяся группа людей, которые вступают в регулярное взаимодействие для достижения определенной цели.
- Цель неформальной организации - удовлетворить индивидуальные потребности личности.

# Мотивы вступления в неформальную организацию:

- - *потребность в общении* (т.н. коммуникативная) в самых широких пределах - от попытки убить время за приятным разговором до надежды обрести духовно созвучного спутника жизни или, в крайнем случае, просто надежного друга;
- - потребность в помощи;
- - в защите;
- - в принадлежности к кому-либо или чему-либо;
- - *желание чему-либо научиться*;
- - *информационная потребность*, в частности, в сфере основного клубного интереса (диапазон может быть самым широким - от сплетен до культурных ценностей; в этом случае потребность, видимо, должна называться как-то иначе);
- - *жажда реализации своих способностей*, будь то организаторский талант или талант поэта, музыканта, художника, исследователя, изобретателя, педагога;
- - *потребность в приличествующем, на взгляд индивида, социальном статусе*, которого он почему-либо лишен в иных сферах;
- - *стремление принести максимум пользы обществу*, в частности, пытаюсь воздействовать на него.



## Признаки неформальной организации:

- -не имеет юридически фиксированного статуса
- - *степень проявления энтузиазма члена группы*
- - *значимость межличностных отношений*
- - степень легкости выхода из нее отдельных членов
- - групповая совместимость
- - социально-психологический климат
- - групповые роли, или социальный статус каждого члена группы.

# Вертикальная коммуникация-

это информационный обмен в иерархической структуре.

Функции вертикальных коммуникаций:

- прояснение задач, приоритетов, ожидаемых результатов;
- обеспечение вовлеченности подчиненных в решение задач;
- обсуждение проблем эффективности работы;
- достижение признания и вознаграждения с целью мотивации;
- совершенствование и развитие способностей у подчиненных;
- сбор информации о назревающей или реально существующей проблеме;
- оповещение подчиненных о грядущих изменениях;
- получение сведений об идеях, усовершенствованиях и предложениях.

# Горизонтальная коммуникация-

это информационный обмен в функциональной структуре.

## Функции горизонтальных коммуникаций:

- координация заданий;
- решение проблем;
- обмен информацией;
- разрешение конфликта.

# Психологическая структура внутренних коммуникаций

- *Коммуникативная структура группы - это совокупность позиций членов группы в системах информационных потоков, связывающих членов группы между собой и с внешней средой, и концентрации у них того или иного объема групповой информации.*

Владение информацией — важный показатель положения члена группы в ее иерархии

- 1) доступ к получению, хранению и распределению информации обеспечивает человеку в группе особую роль, особые групповые привилегии;
- 2) информация обычно адресуется именно высокостатусным членам группы, т.е. чем выше статус индивида, тем большим объемом информации он владеет;
- 3) характер сообщаемой информации также зависит от групповой позиции человека: чем выше его статус, тем более благожелательный характер придается передаваемой информации.



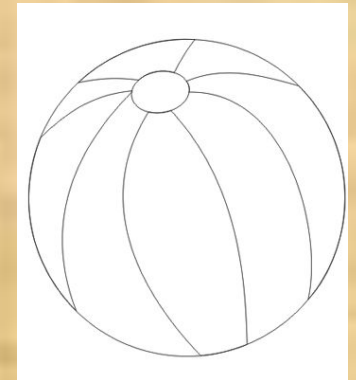
# Психологическая структура внутренних коммуникаций

Типы неформальных коммуникативных ролей в организации:

- «сторож» — работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам. Чаще всего эту роль играют секретари, диспетчеры и т.д.;
- «лидер мнений» — работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников. Это может быть неформальный лидер, чье мнение противоречит официальному;
- «связной» — работник, служащий связующим звеном между различными группировками;
- «пограничник» — работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой.

# Централизованные сети

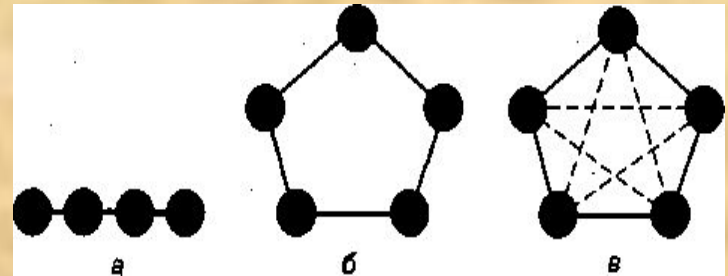
- В рамках таких сетей затруднено решение сложных и творческих задач. Широкое их применение может также привести к снижению удовлетворенности от членства в группе.



- веер,
- шар,
- зонтик

# Децентрализованные сети

- Децентрализованные сети используются, когда необходимо решить творческие задачи, не лимитированные временем, задачи повышенной сложности, развить межличностные отношения, повысить удовлетворенность членов группы.



- Цепочка
- Неполная сеть
- Полная сеть

## **Задание 3.** Заполните таблицу.

<b>Параметр</b>	<b>Неформальная организация</b>	<b>Формальная организация</b>
<b>Скорость передачи информации</b>		
<b>Доверие информации</b>		
<b>Качество информации</b>		



# *Контрольные вопросы*

- 1. Как организация рассматривается при системном подходе?
- 2. Назовите элементы внутренней среды организации.
- 3. В чем недостатки линейной организационной структуры?
- 4. Что является рычагом при рыночной форме управления?
- 5. Чем формальная группа отличается от неформальной?
- 6. Каковы причины вступления в неформальную организацию?
- 7. Какие сети необходимы для решения сложных творческих задач?
- 8. Что такое горизонтальные коммуникации? Каковы их функции?

# Раздел 4.

- Профессиональная коммуникация
- Коммуникативная компетентность
- Устная коммуникация
- Невербальные средства
- Письменная коммуникация
- Ортологические словари

# Профессиональная коммуникация

«Профессиональный» означает:

- 1) «относящийся к какой-нибудь профессии, связанный с профессией»,
- 2) «высокого уровня, качественный, свойственный специалисту своего дела»

Итак, «профессиональное общение» в данном случае означает не только относящееся к трудовой деятельности человека, но и характеризующееся высоким уровнем качества, **компетентностью.**

# Коммуникативные навыки

- Говорение
- Слушание
- Чтение
- Письмо

Совершенствуя коммуникативные навыки, мы совершенствуем коммуникативную компетентность.



## Достоинства способов коммуникации

Устный	Письменный
<ol style="list-style-type: none"><li>1) повышенная оперативность обратной связи;</li><li>2) способствует обмену идеями и мнениями;</li><li>3) имеет менее официально-бюрократический характер;</li><li>4) позволяет почувствовать эмоциональное восприятие собеседника;</li><li>5) возможность передать не только информацию, но и отношение к ней;</li><li>6) возможность использования для замечаний более подходящего способа;</li><li>7) возможность воспринимать элементы невербального общения</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) возможность более тщательной подготовки и продумывания сообщения;</li><li>2) мнение адресата не влияет на выражение собственного мнения;</li><li>3) возможность обращения к первоисточнику для проверки информации;</li><li>4) возможность сэкономить время при необходимости общения с большим числом людей</li></ol>

# Устная коммуникация

Средства общения (вербальные и невербальные)



# Письменная коммуникация

## Единицы языка:

- Фонемы
- Морфемы
- Слова
- Словосочетания
- Предложения
- Тексты

## Языковые нормы:

Орфоэпич./ орфограф.  
Словообразовательн.  
Лексическ. / Морфол.  
Синтаксические  
Синтаксические  
Текстовые



# Ортология – наука о правильности речи

- **МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
- **ПРИКАЗ**
- **от 8 июня 2009 г. N 195**
- **ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СПИСКА**
- **ГРАММАТИК, СЛОВАРЕЙ И СПРАВОЧНИКОВ,  
СОДЕРЖАЩИХ НОРМЫ**
- **СОВРЕМЕННОГО РУССКОГО ЛИТЕРАТУРНОГО  
ЯЗЫКА ПРИ ЕГО**
- **ИСПОЛЬЗОВАНИИ В КАЧЕСТВЕ**
- **ГОСУДАРСТВЕННОГО ЯЗЫКА**
- **РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
- В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2006 г. N 714 "О порядке утверждения норм современного русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка Российской Федерации, правил русской орфографии и пунктуации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 48, ст. 5042) и на основании рекомендаций Межведомственной комиссии по русскому языку (по результатам экспертизы) (протокол от 29 апреля 2009 г. N 10) приказываю:
- 1. Утвердить прилагаемый список грамматик, словарей и справочников, содержащих нормы современного русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка Российской Федерации.
- 2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя Министра Калину И.И.
- Министр
- **А.ФУРСЕНКО**
- Приложение
- Утвержден
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2009 г. N 195
- **СПИСОК**
- **ГРАММАТИК, СЛОВАРЕЙ И СПРАВОЧНИКОВ,  
СОДЕРЖАЩИХ НОРМЫ**
- **СОВРЕМЕННОГО РУССКОГО ЛИТЕРАТУРНОГО  
ЯЗЫКА ПРИ ЕГО**
- **ИСПОЛЬЗОВАНИИ В КАЧЕСТВЕ**
- **ГОСУДАРСТВЕННОГО ЯЗЫКА**
- **РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
- 1. Орфографический словарь русского языка. Букчина Б.З., Сазонова И.К., Чельцова Л.К. - М.: "АСТ-ПРЕСС", 2008. - 1288 с.
- 2. Грамматический словарь русского языка: Словоизменение. Зализняк А.А. - М.: "АСТ-ПРЕСС", 2008. - 794 с.
- 3. Словарь ударений русского языка. Резниченко И.Л. - М.: "АСТ-ПРЕСС", 2008. - 943 с.
- 4. Большой фразеологический словарь русского языка. Значение. Употребление. Культурологический комментарий. Телия В.Н. - М.: "АСТ-ПРЕСС", 2008. - 782 с.

# Ортологические словари

- **Рекомендуемые справочники и словари**
- Горбачевич К.С. Словарь трудностей произношения и ударения в современном русском языке. СПб., 2000.
- Джанжакова Е.В., Кабанова Н.П. Справочник по правописанию, произношению, литературному редактированию. М., 1999.
- Розенталь Д.Э. Справочник по орфографии и пунктуации. Любое издание.
- Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. 4-е изд., доп. М., 1997.
- Современный словарь иностранных слов. М., 2000.
- Толковый словарь русского языка конца XX века. Языковые изменения. СПб., 1998.
- Граудина Л.К., Ицкович В.А., Катлинская Л.П. Грамматическая правильность русской речи. Стилистический словарь вариантов. М., 2004.
- Ефремова Т.Ф., Костомаров В.Г. Словарь грамматических трудностей русского языка. М., 1999.
- **Электронные ресурсы:**
  - Информационно-справочный портал «Русский язык» - <http://www.gramota.ru>
  - Культура письменной речи - <http://www.grammar.ru>
  - Словари русского языка - <http://www.slovari.ru>



# *Контрольные вопросы*

- 1. Кто такой профессиональный коммуникатор?
- 2. Что значит коммуникативная компетентность?
- 3. Что такое эффективные коммуникации?
- 4. Каковы особенности устной коммуникации?
- 5. Что такое конгруэнтность в коммуникации?
- 6. Перечислите основные нормы русского языка?
- 7. Зачем нужны ортологические словари? Какие ортологические словари Вы знаете?
- 8. Какие невербальные средства Вы знаете?

## Вопросы к зачету

1. Как вы думаете, чем вызван рост научного интереса к проблемам коммуникации?
2. Дайте определение понятия «коммуникация».
3. Какие научные дисциплины исследуют проблемы коммуникации?
4. Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение»?
5. Охарактеризуйте основные этапы в развитии технических средств социальной коммуникации.
6. Дайте определение коммуникационного процесса.
7. Охарактеризуйте основные модели коммуникации.
8. Кто такой лидер мнений?
9. Что такое интертекстуальность?
10. Что такое «кодирование» и «декодирование» информации?
11. Назовите основные элементы коммуникационного процесса.
12. Какие виды коммуникации Вы знаете?
13. Что такое «коммуникационный барьер»?
14. Что способствует взаимному пониманию?
15. Назовите признаки группы.
16. Чем формальная группа отличается от неформальной?
17. Каковы причины вступления в неформальную организацию?
18. Какие сети необходимы для решения сложных творческих задач?
19. Как организация рассматривается при системном подходе?
20. Назовите элементы внутренней среды организации.
21. В чем недостатки линейной организационной структуры?
22. Что является рычагом при рыночной форме управления?
23. Кто такой профессиональный коммуникатор?
24. Что значит коммуникативная компетентность?
25. Что такое эффективные коммуникации?
26. Какие невербальные средства Вы знаете?
27. Каковы особенности устной коммуникации?
28. Что такое конгруэнтность в коммуникации?
29. Перечислите основные нормы русского языка?
30. Зачем нужны ортологические словари? Какие ортологические словари Вы знаете?