



ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Теорія комунікації в системі наук

«КОМУНІКАЦІЯ» ЯК ТЕРМІН ПОЧАЛИ ВЖИВАТИ НА ПОЧАТКУ ХХ СТ.

Сьогодні здебільшого він має таку інтерпретацію:

- Засіб інформації
- Передавання інформації
- Вплив інформації

У всіх випадках комунікація це - зв'язок

СПІВВІДНОШЕННЯ ПОНЯТЬ «КОМУНІКАЦІЯ» І «СПІЛКУВАННЯ»

- Ототожнення
- Розділення
- Близькі за змістом, але не тотожні

СКЛАДОВІ СПІЛКУВАННЯ

- Комунікація
- Інтеракція
- Перцепція

ФОРМИ КОМУНІКАЦІЇ

- Вербальна (усна, письмова форми)
- Невербальна

ВИД КОМУНІКАЦІЇ ВИЗНАЧАЄТЬСЯ ЗА НИЗКОЮ ОЗНАК

- Умови комунікації: безпосередня або опосередкована
- Кількість учасників: монолог, діалог, полілог
- Мета комунікації: інформування, впевнення, розвага
- Характер ситуації: ділова комунікація, публічна комунікація, побутова комунікація.

МОВЛЕННЄВА ДІЯЛЬНІСТЬ

- Говоріння
- Писання
- Слухання
- Читання

ДО ЯКИХ ВИДІВ КОМУНІКАЦІЇ НАЛЕЖАТЬ СИТУАЦІЇ

- Бесіда друзів
- Виступ президента по ТБ
- Реклама по ТБ
- Електронне повідомлення

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

- Чому поліглот, який володіє кількома мовами, легше засвоює наступну?