

# ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ. СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОММУНИКАТИВНОГО  
ПРОЦЕССА. ФОРМЫ И ВИДЫ КОММУНИКАЦИИ

# ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ

**отправитель (источник) передает определенное сообщение, чтобы оказать определенное воздействие на получателя.**

# ОТПРАВИТЕЛЬ СООБЩЕНИЯ (АДРЕСАНТ)

**инициатор коммуникативного процесса, который может быть представлен отдельным индивидом, группой людей, общественным институтом (учреждение, фирма, общественная организация и др.).**

**Результат интерпретации посылаемого сообщения зависит от ряда факторов, среди которых наиболее значимыми являются социальный статус, надежность и квалификация адресанта, влияющие на степень доверия аудитории к информации.**

# ПОЛУЧАТЕЛЬ (АДРЕСАТ)

На момент времени, когда сигнал только должен поступить из канала связи, получатель не знает точно, какая составная часть алфавита кодирования поступит от источника. Таким образом, получатель находится в состоянии неопределенности в отношении вероятности предстоящего события.

'Неопределенность — это число равноправных вариантов, имеющихся в распоряжении субъекта, группы людей, автоматического устройства (всего, что хранит какие-либо сведения).

# ПОЛУЧАТЕЛЬ (АДРЕСАТ)

Процесс информирования помогает получателю произвести выбор, точнее, отбор значимых сведений, информативных элементов, в результате неопределенность снижается.

Способность получателя воспринимать и декодировать посланное ему сообщение зависит от его компетентности, жизненного опыта, ценностных ориентаций, общей культуры.

Если в роли получателя выступает более чем одно лицо, то получателя называют аудиторией коммуникации.

# СООБЩЕНИЕ

это соответствующим образом закодированная информация, которая может быть представлена изображением (дорожный знак, схема и т. п.), а в речевом общении — высказыванием, представленным в форме текста.

# КАНАЛ

**Понятие появилось благодаря исследованиям, проводимым в рамках математической теории связи (коммуникации), когда стало очевидным, что информация может храниться на различных носителях и передаваться по каналам связи, отличающимся по своей природе.**

# РАБОТА ЦЕПОЧКИ СВЯЗИ

источник сообщения (адресант)

событие, сообщение - кодирование - передатчик



СИГНАЛЫ КАНАЛ СВЯЗИ ШУМЫ



получатель сообщения (адресат)

приемник сигнала - декодер - пользователь