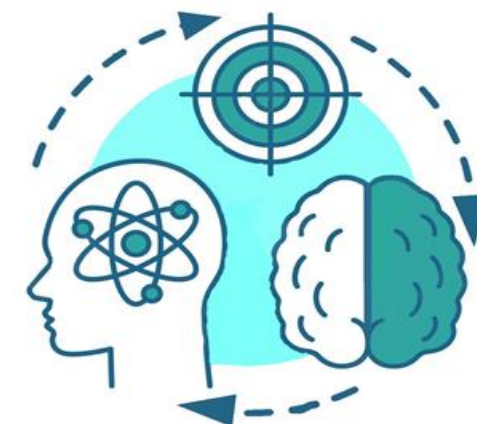




## Тема 3.1. Современные каналы коммуникаций.

Гайворонская Светлана Александровна,  
руководитель проектного офиса аппарата ректора



МЕЖОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ПОТОК  
РАЗВИТИЯ БЕРЕЖЛИВОЙ ЛИЧНОСТИ

# Основные понятия



**Коммуникации** - это обмен информацией между взаимодействующими субъектами при помощи системы знаков, слов.

**Коммуникационный канал** - способ, которым передается информация.

Классифицируют коммуникационные каналы по их пропускной способности и пригодности для разных видов сообщений.

Пропускная способность канала - объем информации, который может быть передан через канал за одну коммуникативную сессию (т.е. за один прием). Пропускная способность определяется: способностью обрабатывать несколько сигналов одновременно; возможностью осуществлять быструю двустороннюю связь; способностью обеспечить личный подход к коммуникации.

Виды пропускной способности:

**Физическое присутствие.** Является наиболее эффективным каналом, поскольку гарантирует прямое взаимодействие, передачу многих информационных сигналов, мгновенную обратную связь и личный подход. .

**Интерактивные каналы.** Это общение по телефону, с помощью электронных средств связи. Характеризуется ускоренным обменом информацией. Однако, в этом случае отсутствует личный контакт, из-за чего из коммуникационного процесса выпадает «язык тела».

**Личные статические каналы.** Это персональные письменные сообщения (записки, письма, замечания), которые могут иметь личностную направленность, в случае их применения отсутствующая быстрая обратная связь.

**Обезличенные коммуникационные каналы.** К ним относят отчеты, бюллетени и т.п., имеют наименьшую пропускную способность и не обеспечивают обратной связи.

# НО!

Коммуникационные технологии - инструменты, помогающие общению, но не способные его заменить.

Использование технологий и мобильных средства связи не заменяют реальную, полноценную общественную жизнь.

Нельзя забывать, что «коммуникация - это *conditio sine qua non* (неисключимое, неперемненное условие) жизни человека и порядка в обществе».

# Основные понятия

**Онлайн экскурсия** - это прямой эфир с места события, организованный с целью познакомить участников с особенностями какого-либо объекта.

Онлайн экскурсия - хорошая альтернатива традиционной экскурсии с гидом-профессионалом (профильным сотрудником).



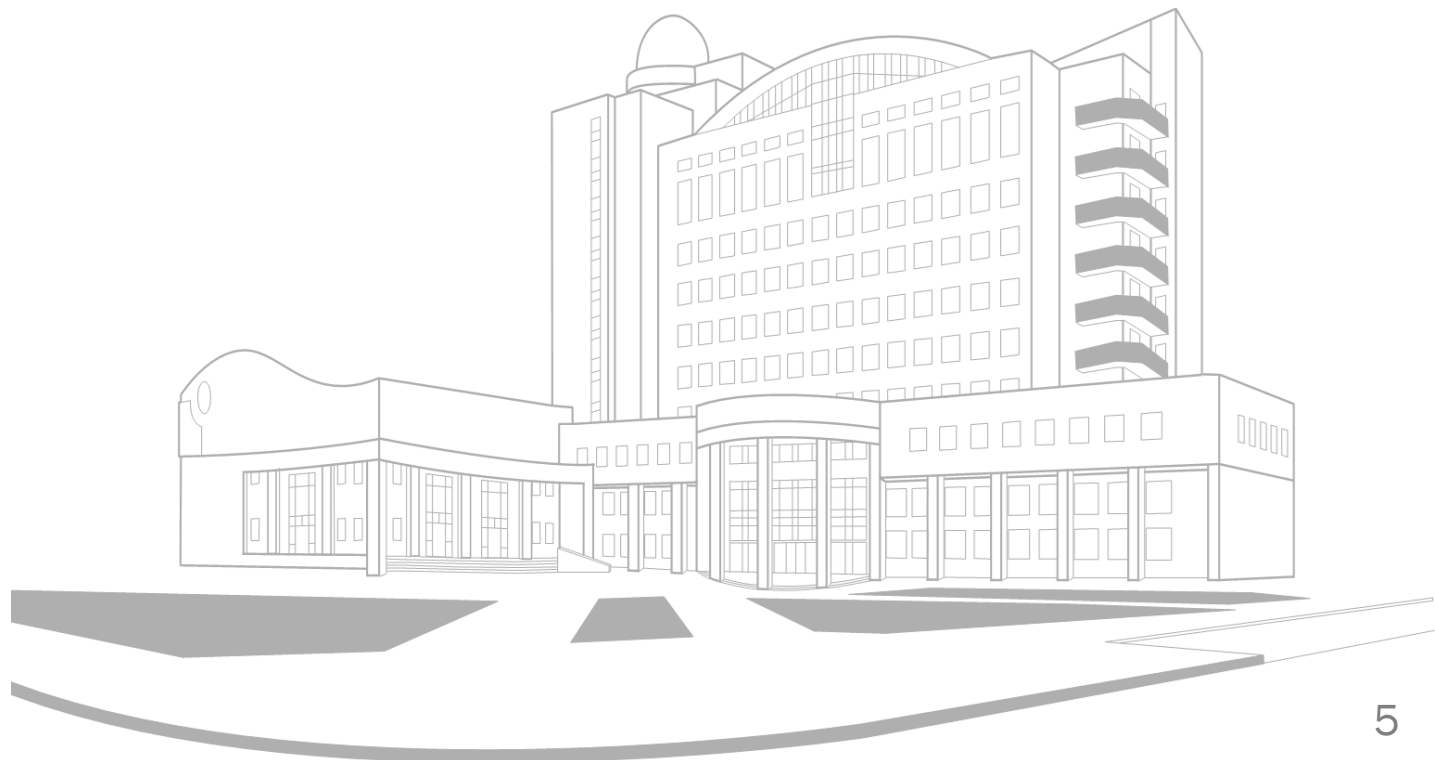
Новый формат имеет свои плюсы, главный из которых в том, что онлайн экскурсии доступны при любых обстоятельствах из любой точки мира. Единственное, что для этого нужно — Интернет.

**Чем онлайн экскурсия отличается от виртуальной или от видео в YouTube?**

В онлайн экскурсии все происходит в реальном времени, каждый - полноправный её участник, который может задавать вопросы и комментировать происходящее. (виртуальная экскурсия — это доступный ролик, записанный однажды, но повторяющийся многократно, который может быть платным или находиться в свободном доступе).

Профессиональные гиды (сотрудники предприятий и организаций) никогда не выкладывают эксклюзивную информацию в свободном доступе в Интернете, но в ходе онлайн экскурсии такую информацию можно получить.

# Технология проведения онлайн экскурсии (практика НИУ «БелГУ»)



# Чек-лист по организационно-технической подготовке к проведению онлайн экскурсии



Определить сотрудников, проводящих онлайн экскурсию



Обеспечить сотрудников мобильными устройствами, позволяющими подключиться к ссылке на ППКО с возможностью видео- и аудиосвязи



Обеспечить сотрудников дополнительными источниками питания, гироскопическими стабилизаторами



Переключить на мобильных устройствах функцию работы через Wi-fi на работу через Интернет (с случае неустойчивого покрытия зоны Wi-fi)



Провести обучение сотрудников, проводящих онлайн экскурсию



Определить площадки / объекты для демонстрации



Провести тестирование процесса проведения онлайн экскурсии на объектах

# Преимущества демонстрации результатов с использованием технологии проведения онлайн экскурсии



Возможность проводить экскурсию в любое время, в том числе с учетом эпидемиологических ограничений



Возможность демонстрировать площадки и объекты, удаленные друг от друга, отсутствие необходимости в территориальном перемещении экспертов и сотрудников, экономия ресурсов (времени, денег)



Возможность вовлечения в онлайн экскурсию любого количества сотрудников и живого общения

## Типичные организационно-технические ошибки при проведении онлайн экскурсии



Неосвещенные помещения (коридоры, объекты, стенды и т.д.)



Объекты недоступны для демонстрации (закрыты двери, отсутствуют ключи, ответственные и т.д.)



Быстрая скорость демонстрации (отсутствие фокусировки на людях, объектах)



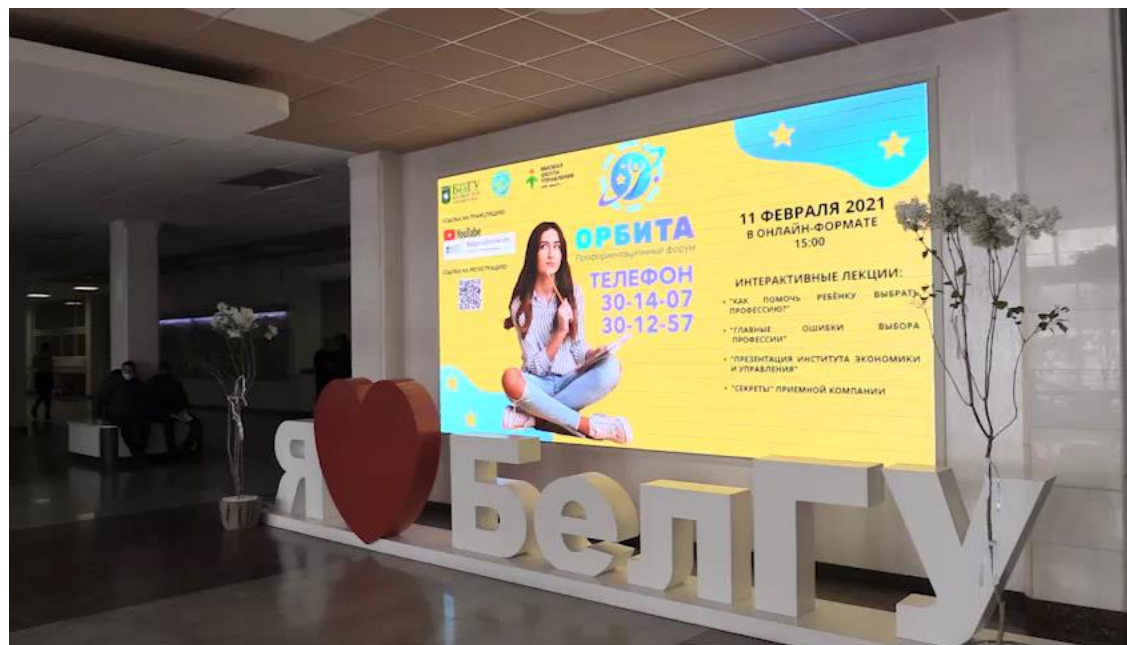
Время онлайн экскурсии и ее маршрут не синхронизированы с расписанием учебных перерывов



Сотрудники, проводящие экскурсию, не знают тему



# Кейс №1: Онлайн экскурсия в НИУ «БелГУ». Акценты на мелочах.



## Кейс №1: проведите онлайн экскурсию на своем рабочем месте



Определите, какие акценты необходимо сделать при проведении онлайн экскурсии