



Допущено Учебно-методическим объединением по образованию в области производственного менеджмента в качестве учебного пос. для студентов высших учебных заведений, обучающихся по спец. 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания"

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 190 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0

Обобщены теоретические исследования в области управления деловыми коммуникациями в современном обществе. Особый акцент сделан на недостаточно проработанном организационно-управленческом аспекте коммуникаций.

Рассмотрены все стороны управления современными коммуникациями в организации, начиная с происходящих изменений в новой коммуникационной среде и заканчивая коммуникационным обеспечением процесса управления.

Подробно изучены: теоретико-методологические основания классификации

коммуникаций; парадигмы социальной коммуникации; модели коммуникации; основные функции организационных коммуникаций; принципы построения коммуникативной структуры и коммуникативной связи в организации; эффекты коммуникаций, создающие условия для эффективного управления совместной координированной деятельностью.

Для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания", бакалавров по направлениям 080500 "Менеджмент" и 080100 "Экономика", преподавателей, аспирантов, специалистов и руководителей предприятий.

Введение	3
ЧАСТЬ I. Значение коммуникаций в глобальном мире	5
Глава 1. Глобализация и коммуникационная среда	5
1.1. Понятие и основные черты глобализации	5
1.2. Техносферное развитие в условиях глобализации	11
1.3. Изменение коммуникаций в глобализационном аспекте	13
1.4. Взаимосвязь развития техники и технологии	16
1.5. Новая коммуникационная среда	18
Выводы	20
Контрольные вопросы	21
Глава 2. Особенности становления информационной экономики	22
2.1. Понятие информационной экономики	22
2.2. Составляющие информационной экономики	23
2.3. Особенности информационной экономики	26
Выводы	28
Контрольные вопросы	29
Глава 3. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления	30
3.1. Роль коммуникаций в менеджменте	30
3.2. Коммуникативный ресурс в управлении	33
3.3. Тенденции развития современных коммуникационных технологий	35
Выводы	39
Контрольные вопросы	40
ЧАСТЬ II. Методология коммуникаций	43
Глава 4. Основные парадигмы коммуникаций	43
4.1. Исторические аспекты формирования теории коммуникации	43
4.2. Понятие коммуникации	45
4.3. Социальная, лингвистическая и коммуникативная основа коммуникаций	48
4.4. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии	52
Выводы	56
Контрольные вопросы	57
Глава 5. Теории коммуникаций	59
5.1. Теории идеологии коммуникации	59
5.2. Критические теории коммуникации	63
5.3. Концепция М. Маклюэна	65
5.4. Постмодернистский подход в теории коммуникации	68
Выводы	69
Контрольные вопросы	70
Глава 6. Классификация и модели коммуникации	71
6.1. Типы и виды коммуникаций	71
6.2. Модели коммуникаций	76
6.3. Функции коммуникаций в обществе и на индивидуальном уровне	89
Выводы	93
Контрольные вопросы	94
Глава 7. Коммуникационный процесс	96

7.1. Содержание коммуникационного процесса	96
7.2. Способы передачи и приема информации	97
7.3. Элементы коммуникационного процесса	99
7.4. Этапы коммуникационного процесса	101
Выводы	105
Контрольные вопросы	106
ЧАСТЬ III. Управление коммуникациями	107
Глава 8. Управление организационными коммуникациями	107
8.1. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации	107
8.2. Направления коммуникаций	109
8.3. Формы и методы организационных коммуникаций	117
8.4. Неформальные коммуникации	123
Выводы	126
Контрольные вопросы	126
Глава 9. Управление межличностными коммуникациями	128
9.1. Особенности межличностных коммуникаций	128
9.2. Коммуникационные стили	131
9.3. Трудности в осуществлении межличностных коммуникаций	134
9.4. Пути совершенствования межличностных коммуникаций	136
Выводы	139
Контрольные вопросы	139
Глава 10. Функционирование коммуникационных сетей	141
10.1. Коммуникационная политика организации	141
10.2. Коммуникативное пространство	144
10.3. Типология коммуникационных сетей	150
Выводы	156
Контрольные вопросы	156
Глава 11. Эффекты коммуникаций	158
11.1. Периодизация исследования эффектов коммуникаций: характеристика основных этапов	158
11.2. Типология эффектов коммуникаций	162
Выводы	167
Контрольные вопросы	168
Глава 12. Система коммуникационной поддержки процесса управления	169
12.1. Содержание организационного механизма управления коммуникациями	169
12.2. Организация коммуникационной поддержки	170
Выводы	176
Контрольные вопросы	176
Глоссарий	178
Рекомендуемая литература	180