

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

*Е.И. Кривокофа*

# ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



Электронно-  
Библиотечная  
Система  
znanium.com

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ – БАКАЛАВРИАТ

серия основана в 1996 г.



**Е.И. Кривокоора**

# ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ**

*Допущено УМО по образованию  
в области производственного менеджмента  
в качестве учебного пособия для студентов  
высших учебных заведений, обучающихся по  
направлению 080200 «Менеджмент»  
(специальности 080502 «Экономика и управление  
на предприятии сферы обслуживания»)*

**Электронно-  
Библиотечная  
Система**  
**znanium.com**

Соответствует  
Федеральному государственному  
образовательному стандарту  
3-го поколения

Москва  
ИНФРА-М  
2012

УЧ. Д

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
<b>ЧАСТЬ I. Значение коммуникаций в глобальном мире.....</b>	<b>5</b>
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
<b>ЧАСТЬ II. Методология коммуникаций.....</b>	<b>43</b>
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 коммуникаций.....	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