

УДК 316.77 : 005.57(075.8)
ББК 60.84я73+88.566.4я73
К 84

Рецензент – доктор экономических наук, доцент М.А. Жук

Авторы: Круталевич М.Г., Прытков Р.М., Холодилина Ю.Е.,
Бурдюгова О.В.

Круталевич М.Г.

Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Г. Круталевич, Р.М. Прытков, Ю.Е. Холодилина, О.В. Бурдюгова; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург : ОГУ, 2015. - 215 с.

ISBN 978-5-7410-1378-6

Учебное пособие предназначено для студентов, обучающихся по программам высшего образования по направлениям подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, 38.03.02 Менеджмент. Материалы пособия представляют интерес для руководителей предприятий, преподавателей, аспирантов, студентов специальностей и направлений управленческого и экономического профилей, а также всем, кто интересуется данной темой.

УДК 316.77 : 005.57(075.8)
ББК 60.84я73+88.566.4я73

ISBN 978-5-7410-1378-6

© Круталевич М.Г., 2015
© Прытков Р.М., 2015
© Холодилина Ю.Е., 2015
© Бурдюгова О.В., 2015
© ОГУ, 2015

Содержание

| | |
|---|-----|
| Введение..... | 5 |
| 1 Основы теории коммуникаций..... | 7 |
| 1.1 Понятие и основные этапы развития коммуникаций..... | 7 |
| 1.2 Система понятий теории коммуникации | 15 |
| 1.3 Виды коммуникаций..... | 20 |
| 1.4 Модели коммуникаций..... | 35 |
| 1.5 Вопросы для самопроверки..... | 39 |
| 1.6 Тест по теме - Основы теории коммуникаций..... | 40 |
| 2 Коммуникационный процесс..... | 43 |
| 2.1 Элементы и этапы процесса коммуникаций..... | 43 |
| 2.2 Коммуникативные барьеры | 51 |
| 2.3 Управленческое взаимодействие и конфликт в коммуникационном процессе | 57 |
| 2.4 Обеспечение коммуникационного процесса | 63 |
| 2.5 Вопросы для самопроверки..... | 75 |
| 2.6 Тест по теме - Коммуникационный процесс..... | 75 |
| 3 Коммуникации в системе управления организацией..... | 78 |
| 3.1 Коммуникация как функция управления организацией | 78 |
| 3.2 Виды коммуникаций в организации | 82 |
| 3.3 Внутренние коммуникации в организации | 88 |
| 3.4 Коммуникационные сети..... | 97 |
| 3.5 Вопросы для самопроверки..... | 106 |
| 3.6 Тест по теме - Коммуникации в системе управления организацией..... | 106 |
| 4 Деловые коммуникации в организации | 109 |
| 4.1 Сущность, структура и задачи деловой коммуникации | 109 |
| 4.2 Деловой разговор и деловая беседа | 112 |
| 4.3 Деловой спор: дискуссия, диспут, полемика | 122 |
| 4.4 Деловое совещание..... | 126 |
| 4.5 Деловые переговоры..... | 129 |
| 4.6 Вопросы для самопроверки..... | 139 |
| 4.7 Тест по теме - Деловая коммуникация в организации..... | 139 |

| | |
|--|-----|
| 5 Управление коммуникациями в организации..... | 142 |
| 5.1 Коммуникационный менеджмент, его сущность и роль в управлении организацией | 142 |
| 5.2 Механизмы управления коммуникациями в организации | 150 |
| 5.3 Коммуникации в организации и управленческая информация | 157 |
| 5.4 Совершенствование коммуникаций в организации и эффективность управления..... | 165 |
| 5.5 Вопросы для самопроверки..... | 171 |
| 5.6 Тест по теме - Управление коммуникациями в организации..... | 172 |
| 6 Управление внешними коммуникациями..... | 175 |
| 6.1 Паблик рилейшнз и управление репутацией организации | 175 |
| 6.2 Коммуникация в сфере паблик рилейшнз | 182 |
| 6.3 Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях..... | 199 |
| 6.4 Коммуникационный менеджмент государственных предприятий, бизнеса, государственных и региональных органов власти..... | 205 |
| 6.5 Коммуникационный этикет..... | 208 |
| 6.6 Вопросы для самопроверки..... | 211 |
| 6.7 Тест по теме - Управление внешними коммуникациями..... | 211 |
| Список использованных источников..... | 214 |