

Жернакова, М. Б.

Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 370 с. — Серия : Бакалавр. Прикладной курс.

Оглавление

Предисловие	6
Глава 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	9
1.1. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией.....	9
1.2. Управленческая информация: ее виды и свойства.....	16
1.3. Уровни и виды коммуникации.....	22
1.4. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации.....	27
1.5. Препятствия и помехи в деловом общении.....	34
<i>Резюме</i>	39
<i>Вопросы для повторения</i>	41
<i>Задания для самоконтроля</i>	41
Глава 2. Деловая переписка	44
2.1. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления.....	44
2.2. Виды деловых посланий.....	52
2.3. Стиль изложения и язык документа.....	58
2.4. Структура, стиль и оформление делового письма.....	65
<i>Резюме</i>	73
<i>Вопросы для повторения</i>	74
<i>Задания для самоконтроля</i>	74
Глава 3. Деловые беседы и совещания	76
3.1. Деловые беседы и их виды.....	76
3.2. Организация проведения деловой беседы.....	82
3.3. Назначение и виды деловых совещаний.....	91
3.4. Подготовка деловых совещаний.....	95
3.5. Управление работой деловых совещаний.....	102
<i>Резюме</i>	107
<i>Вопросы для повторения</i>	110
<i>Задания для самоконтроля</i>	110
Глава 4. Деловые переговоры	113
4.1. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.....	113

4.2. Переговоры и психология конфликта.....	118
4.3. Способы ведения переговоров.....	122
4.4. Подготовка к переговорам.....	135
4.5. Психологическая подготовка к переговорам.....	139
<i>Резюме.....</i>	144
<i>Вопросы для повторения.....</i>	146
<i>Задания для самоконтроля.....</i>	146
Глава 5. Выступления перед аудиторией.....	149
5.1. Особенности публичной коммуникации.....	149
5.2. Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия.....	158
5.3. Типы аудитории.....	161
5.4. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления.....	167
5.5. Подготовка выступления.....	175
<i>Резюме.....</i>	181
<i>Вопросы для повторения.....</i>	183
<i>Задания для самоконтроля.....</i>	183
Глава 6. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.....	185
6.1. Понятие и виды презентаций.....	185
6.2. Основные принципы подготовки презентаций.....	192
6.3. Подготовка текстовых слайдов.....	199
6.4. Презентация с использованием слайдов.....	205
<i>Резюме.....</i>	209
<i>Вопросы для повторения.....</i>	210
<i>Задания для самоконтроля.....</i>	211
Глава 7. Современные формы деловых коммуникаций... 212	
7.1. Информационные потребности современного общества и технические возможности.....	212
7.2. Тенденции в развитии коммуникационных технологий...220	
7.3. Интернет: особенности и возможности.....	223
7.4. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях.....	227
7.5. Деловые коммуникации в цифровой среде.....	228
<i>Резюме.....</i>	242
<i>Вопросы для повторения.....</i>	242
<i>Задания для самоконтроля.....</i>	243
Глава 8. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций.....	245
8.1. Деловая этика и ее историческое развитие.....	245
8.2. Культура деловых коммуникаций.....	256
8.3. Деловой этикет.....	259

8.4. Имидж делового человека.....	263
8.5. Техники эффективного речевого общения.....	267
<i>Резюме.....</i>	<i>278</i>
<i>Вопросы для повторения.....</i>	<i>279</i>
<i>Тесты.....</i>	<i>279</i>
<i>Задания для самоконтроля.....</i>	<i>283</i>
Глава 9. Эффективность коммуникаций.....	285
9.1. Критерии оценки эффективности коммуникаций.....	285
9.2. Факторы повышения эффективности коммуникаций.....	290
9.3. Принципы конструктивных коммуникаций.....	297
9.4. Коммуникативная личность.....	304
9.5. Обратная связь через невербальное общение.....	307
<i>Резюме.....</i>	<i>310</i>
<i>Вопросы для повторения.....</i>	<i>312</i>
<i>Задания для самоконтроля.....</i>	<i>312</i>
Глава 10. Управление коммуникациями.....	319
10.1. Управление внутренними коммуникациями организации.....	319
10.2. Связи с общественностью как система коммуникаций.....	324
10.3. Коммуникации между организациями и властью.....	331
10.4. Коммуникации с инвесторами.....	336
<i>Резюме.....</i>	<i>342</i>
<i>Вопросы для повторения.....</i>	<i>343</i>
<i>Задания для самоконтроля.....</i>	<i>344</i>
Список литературы.....	347
Ответы на задания и тесты.....	349
Приложение 1.....	352
Приложение 2.....	354
Приложение 3.....	355
Приложение 4.....	359
Приложение 5.....	361
Приложение 6.....	364
Приложение 7.....	367
Приложение 8.....	369