

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
ГЛАВА 1	
КОММУНИКАЦИЯ В ОБЩЕСТВЕ	5
1.1 Понятие коммуникации	5
1.2 Виды коммуникации	9
1.3 Уровни коммуникации	15
Вопросы и задания для самоконтроля	19
Литература	20
ГЛАВА 2	
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	21
2.1. Специфика делового общения. Деловой этикет	21
2.2. Деловая встреча	24
2.3. Публичные выступления	30
2.4. Деловые совещания	33
2.5. Организационно-распорядительные документы и их функции	38
Вопросы и задания для самоконтроля	41
Литература	42
ГЛАВА 3	
КОММУНИКАЦИИ ВО ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЕ ОРГАНИЗАЦИИ	43
3.1. Структура внутрикорпоративных коммуникаций	43
3.2. Корпоративная культура	49
3.3. Внутренние связи с общественностью	56
3.4. Новые инструменты внутрикорпоративных коммуникаций	63
3.5. Корпоративная социальная ответственность	65
Вопросы и задания для самоконтроля	68
Литература	68
ГЛАВА 4	
КОМПЛЕКС ИНТЕГРИРОВАННЫХ МАРКЕТИНГОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	70
4.1. Понятие интегрированных маркетинговых коммуникаций	70
4.2. Реклама	75
4.3. Связи с общественностью	84
4.4. Выставки и ярмарки	92
Кейс. Построение интегрированных маркетинговых коммуникаций на примере ООО «ЭККО-РОС»	100
Кейс. Примеры пресс-релизов	104
Вопросы и задания для самоконтроля	106
Литература	106

ГЛАВА 5	
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ВО ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ КОММУНИКАЦИЯХ.....	107
5.1. Основные тенденции становления новой информационной среды Интернет ...	107
5.2. Современные технологии Интернет в деятельности коммерческой организации.....	111
5.3. Сайт компании – общие подходы к разработке и продвижению.....	116
5.4. Маркетинг в социальных медиа.....	118
Кейс. Интернет-маркетинг в деятельности компании World Travel Telecom	122
Вопросы и задания для самоконтроля	124
Литература	124
ГЛАВА 6	
ВИЗУАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ.....	126
6.1. Фирменный стиль.....	126
6.2. Бренд-коммуникации.....	133
Кейс. Портфель брендов ОАО «Прогресс».....	138
Кейс. Фирменный стиль компании «INTOUCH»	139
Вопросы и задания для самоконтроля	139
Литература	140
ГЛАВА 7	
МАРКЕТИНГОВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ И СПОНСОРСТВО.....	141
7.1. Маркетинговые мероприятия	141
7.2. Спонсорство	144
Кейс. спонсорство банков.....	148
Кейс. Спонсорская деятельность ОАО «Роснефть».....	150
Вопросы и задания для самоконтроля	150
Литература	151
ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ (ЗАЧЕТУ)	152
ЛИТЕРАТУРА.....	154
ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ	157