

*Серия «Высшее образование»*

**КОММУНИКАЦИОННЫЙ  
МЕНЕДЖМЕНТ.  
ЭТИКА И КУЛЬТУРА  
УПРАВЛЕНИЯ**

Ростов-на-Дону

«Феникс»

2010

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Введение</b> .....	8
<b>Глава 1. Организации и их социальное окружение</b> .....	11
Ключевые понятия .....	11
1.1. Организация как открытая система .....	11
1.2. Социальное окружение .....	13
1.3. Политическое окружение .....	18
<b>Глава 2. Мораль и этика</b> .....	21
Ключевые понятия .....	21
2.1. Внешняя среда: этическая .....	21
2.2. Этические убеждения и установки .....	30
2.3. Нормы поведения и традиции .....	34
2.4. Профессиональная этика .....	38
<b>Глава 3. Этика межличностного общения</b> .....	46
Ключевые понятия .....	46
3.1. Правила поведения .....	46
3.2. Речевой этикет .....	50
3.3. Искусство ведения беседы .....	60
3.4. Разговор по телефону .....	65
<b>Глава 4. Межличностные конфликты и способы их предотвращения</b> .....	71
Ключевые понятия .....	71
4.1. Конфликты .....	71
4.2. Способы подавления раздражения .....	74

<b>Глава 5. Служебное общение</b> .....	79
Ключевые понятия .....	79
5.1. Служебный этикет .....	80
5.2. Коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений .....	91
5.3. Методы коммуникативно-управленческого влияния .....	97
<b>Глава 6. Правила служебных взаимоотношений</b> .....	109
Ключевые понятия .....	109
6.1. Юридические и моральные нормы служебных отношений .....	109
6.2. Взаимоотношения в коллективе .....	110
6.3. Моральное регулирование деловых отношений .....	115
<b>Глава 7. Психологический климат в трудовом коллективе</b> ...	119
Ключевые понятия .....	119
7.1. Слагаемые психологического климата в коллективе .....	119
7.2. Факторы, влияющие на психологический климат в коллективе .....	123
<b>Глава 8. Личность менеджера</b> .....	131
Ключевые понятия .....	131
8.1. Роль личности менеджера в практике менеджмента .....	131
8.2. Стиль работы менеджера .....	139
8.3. Совершенствование стиля руководства .....	151
8.4. Имидж менеджера .....	158
<b>Глава 9. Менеджер как лидер</b> .....	173
Ключевые понятия .....	173
9.1. Функции и черты лидера .....	173
9.2. Имидж и лидерство .....	176

Оглавление	5
<b>Глава 10. Этика ведения бесед</b> .....	183
Ключевые понятия .....	183
10.1. Правила служебных бесед .....	183
10.2. Рекомендации по этике проведения бесед, помогающих эффективному руководству .....	194
<b>Глава 11. Этика проведения бесед для разрешения служебных проблем</b> .....	199
Ключевые понятия .....	199
11.1. Служебная дисциплина .....	200
11.2. Проведение учебных и инструктивных совещаний .....	205
11.3. Выдвижение и перемещение работников .....	210
11.4. Понижение в должности и увольнение .....	213
11.5. Текучесть кадров .....	216
11.6. Подготовка новых кадров .....	220
11.7. Улучшение кооперации труда .....	223
<b>Глава 12. Этика публичных выступлений</b> .....	227
Ключевые понятия .....	227
12.1. Руководитель как оратор .....	227
12.2. Аргументация и структура выступления .....	234
12.3. Совещания, заседания .....	237
12.4. Инструктирование .....	240
<b>Глава 13. Этика передачи полномочий</b> .....	243
Ключевые понятия .....	243
13.1. Усиление власти руководителя с помощью передачи части полномочий подчиненным .....	244
13.2. Рекомендации по реализации программы передачи полномочий .....	248

<b>Глава 14. Этика поведения руководителя при проведении аттестации подчиненных</b> .....	279
Ключевые понятия .....	279
14.1. Проведение аттестации .....	279
14.2. Организация программы аттестации .....	282
<b>Глава 15. Этика руководства и подчинения</b> .....	285
Ключевые понятия .....	285
15.1. Отношение к «плохим» работникам .....	286
15.2. Получение от своих подчиненных желаемых результатов .....	292
<b>Глава 16. Ведение переговоров</b> .....	297
Ключевые понятия .....	297
16.1. Метод принципиальных переговоров .....	297
16.2. Манипуляторы .....	307
16.3. Конфликтная ситуация .....	309
16.4. Недостатки при ведении переговоров .....	311
16.5. Повышение эффективности переговоров .....	313
16.6. Методы ведения переговоров .....	322
<b>Глава 17. Этика взаимоотношений с клиентами</b> .....	327
Ключевые понятия .....	327
17.1. Правила поведения в государственном учреждении .....	327
17.2. Работники учреждения и клиенты .....	331
17.3. Бюрократизм .....	335
<b>Глава 18. Сбои в руководстве</b> .....	338
Ключевые понятия .....	338
18.1. Препятствия при передаче подчиненным обязанностей, не входящих в круг органических функций руководителя .....	338
18.2. Проявление недостатков в работе руководителя .....	343

---

<b>Глава 19. Бизнес и его социальная ответственность перед обществом</b> .....	349
Ключевые понятия .....	349
19.1. Юридическая и социальная ответственность бизнеса ...	350
19.2. Философские основы социальной ответственности .....	355
19.3. Социальная ответственность на практике.....	361
19.4. Бизнес и окружающая среда .....	366
<b>Глава 20. Социально-экономическая политика организаций</b> .....	368
Ключевые понятия .....	368
20.1. Основные направления социально-экономической политики организаций .....	368
20.2. Повышение показателей этичности поведения .....	374
<b>Заключение</b> .....	378
<b>Литература</b> .....	380