

ББК 65.291

К 891

Кузнецов И. Н. Эффективный руководитель : учебно-практическое пособие / И. Н. Кузнецов. – Москва : Дашков и К, 2008. – 595 с. – (Стратегия успешного бизнеса). – Библиогр.: с. 589-595. – ISBN 978-5-91131-370-8.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|  |            |
|--|------------|
| Оглавление .....   | 3          |
| Введение.....  | 5          |
| <b>1. Параметры и стили руководства .....</b>                      | <b>7</b>   |
| 1.1. Индивидуальные параметры эффективного руководства             | 7          |
| 1.2. Стили руководства.....  | 27         |
| <b>2. Планирование и решение проблем .....</b>                     | <b>44</b>  |
| 2.1. Эффективность использования рабочего времени.....             | 44         |
| 2.2. Умение руководить и подчиняться .....                         | 53         |
| <b>3. Управленческие решения.....</b>                              | <b>83</b>  |
| 3.1. Выработка научного подхода к принятию решения.....            | 83         |
| 3.2. Доведение распорядительной информации<br>до подчиненных ..... | 103        |
| 3.3. Контроль и управление при реализации решения.....             | 114        |
| 3.4. Проверка эффективности решения .....                          | 118        |
| <b>4. Эффективное разрешение конфликтов .....</b>                  | <b>123</b> |
| 4.1. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов....         | 123        |
| 4.2. Общение в конфликтных ситуациях .....                         | 126        |
| 4.3. Методика преодоления конфликтов .....                         | 136        |
| 4.4. Управление конфликтами и стрессами .....                      | 146        |
| <b>5. Психология делового партнерства.....</b>                     | <b>179</b> |
| 5.1. Ориентация в партнере .....                                   | 179        |
| 5.2. Жесты, поза, мимика .....                                     | 195        |
| 5.3. Общение.....  | 203        |
| 5.4. Умение слушать партнера .....                                 | 211        |
| 5.5. Споры в деловом общении .....                                 | 215        |
| 5.6. Совещания .....   | 221        |
| 5.7. Психология формирования коллектива.....                       | 225        |
| <b>6. Этика делового общения.....</b>                              | <b>241</b> |
| 6.1. Государственная этика.....                                    | 242        |
| 6.2. Социальная этика .....  | 251        |
| 6.3. Производственная этика .....                                  | 255        |
| 6.4. Коммерческая этика .....                                      | 261        |
| 6.5. Этика теневого бизнеса.....                                   | 266        |
| <b>7. Этика делового общения.....</b>                              | <b>274</b> |

|  |            |
|--|------------|
| 7.1. Приветствия и встречи .....                 | 274        |
| 7.2. Деловая одежда.....                         | 279        |
| 7.3. Деловые встречи, собрания, совещания.....   | 283        |
| 7.4. Служебное помещение .....                   | 286        |
| 7.5. Деловые разговоры по телефону .....         | 292        |
| 7.6. Деловая переписка .....                     | 314        |
| <b>8. Деловая риторика.....</b>                  | <b>344</b> |
| 8.1. Речевая культура делового разговора .....   | 344        |
| 8.2. Деловые беседы, совещания, дискуссии .....  | 383        |
| 8.3. Коммерческие переговоры .....               | 422        |
| <b>9. Служебная карьера .....</b>                | <b>457</b> |
| 9.1. Карьера и карьерные стратегии.....          | 457        |
| 9.2. Управление и самоуправление карьерой.....   | 472        |
| <b>Приложение. Правила ведения бизнеса .....</b> | <b>502</b> |
| <b>Список использованной литературы.....</b>     | <b>589</b> |