

И. Н. Кузнецов

ЭФФЕКТИВНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ

Учебно-практическое пособие

5-е издание, пересмотренное

Москва

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»
2018

УДК 65
ББК 65.29
Э94

Рецензенты:

К. Н. Кунцевич — доктор социологических наук, профессор;
Н. Л. Бондаренко — кандидат юридических наук, доцент.

Э94 **Эффективный руководитель:** Учебно-практическое пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 5-е изд., пересм. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 596 с.

ISBN 978-5-394-02912-7

В доступной и конкретной форме анализируются вопросы, жизненно необходимые для успешной деятельности руководителя: эффективность использования рабочего времени; подготовка и принятие решений; эффективное разрешение конфликтов; этика делового общения и др.

На основе анализа и обобщения отечественных и зарубежных источников предлагаются рекомендации, советы, позволяющие решать реальные проблемы и задачи в сфере деловой деятельности.

Книгу можно с полным основанием считать учебным и практическим пособием для каждого руководителя, кто хочет повысить эффективность своей повседневной деятельности.

Предназначено руководителям всех уровней, слушателям курсов повышения квалификации, а также аспирантам, магистрантам, студентам, изучающим дисциплины «Менеджмент», «Управление персоналом», «Корпоративная культура», «Этика деловых отношений».

Представит интерес для деловых людей и широкого круга читателей, стремящихся к повышению уровня деловой культуры.

ISBN 978-5-394-02912-7

© Кузнецов И. Н., 2007
© Кузнецов И. Н., 2018, с изменениями
© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2018,
с изменениями

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	3
ВВЕДЕНИЕ	5
1. ПАРАМЕТРЫ И СТИЛИ РУКОВОДСТВА	7
1.1. Индивидуальные параметры эффективного руководства	7
1.2. Стили руководства.....	27
2. ПЛАНИРОВАНИЕ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ	44
2.1. Эффективность использования рабочего времени	44
2.2. Умение руководить и подчиняться	53
3. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ	83
3.1. Выработка научного подхода к принятию решения	83
3.2. Доведение распорядительной информации до подчиненных	103
3.3. Контроль и управление при реализации решения	114
3.4. Проверка эффективности решения	118
4. ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ	123
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
5. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ПАРТНЕРСТВА	179
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
6. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.....	241
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
7. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.....	274
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
8. ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА.....	344
8.1. Речевая культура делового разговора	344
8.2. Деловые беседы, совещания, дискуссии.....	383
8.3. Коммерческие переговоры.....	422
9. СЛУЖЕБНАЯ КАРЬЕРА	457
9.1. Карьера и карьерные стратегии.....	457
9.2. Управление и самоуправление карьерой.....	472
ПРИЛОЖЕНИЕ. ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА	502
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	589