

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Глава 1. Организации и их социальное окружение

Ключевые понятия

- 1.1. Организация как открытая система
- 1.2. Социальное окружение
- 1.3. Политическое окружение

Глава 2. Мораль и этика

Ключевые понятия

- 2.1. Внешняя среда: этическая
- 2.2. Этические убеждения и установки
- 2.3. Нормы поведения и традиции
- 2.4. Профессиональная этика

Глава 3. Этика межличностного общения

Ключевые понятия

- 3.1. Правила поведения
- 3.2. Речевой этикет
- 3.3. Искусство ведения беседы
- 3.4. Разговор *по* телефону

Глава 4. Межличностные конфликты и способы их предотвращения

Ключевые понятия

- 4.1. Конфликты
- 4.2. Способы подавления раздражения

Глава 5. Служебное общение

Ключевые понятия

- 5.1. Служебный этикет
- 5.2. Коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений
- 5.3. Методы коммуникативно-управленческого влияния

Глава 6. Правила служебных взаимоотношений

Ключевые понятия

- 6.1. Юридические и моральные нормы служебных отношений
- 6.2. Взаимоотношения в коллективе
- 6.3. Моральное регулирование деловых отношений

Глава 7. Психологический климат в трудовом коллективе.

Ключевые понятия

- 7.1. Слагаемые психологического климата в коллективе
- 7.2. Факторы, влияющие на психологический климат в коллективе

Глава 8. Личность менеджера

Ключевые понятия

- 8.1. Роль личности менеджера в практике менеджмента
- 8.2. Стил ь работы менеджера
- 8.3. Совершенствование стили я руководства
- 8.4. Имидж менеджера

Глава 9. Менеджер как лидер

Ключевые понятия

- 9.1. Функции и черты лидера
- 9.2. Имидж и лидерство

Глава 10. Этика ведения бесед

Ключевые понятия

- 10.1. Правила служебных бесед
- 10.2. Рекомендации по этике проведения бесед, помогающих эффективному руководству

Глава 11. Этика проведения бесед для разрешения служебных проблем

Ключевые понятия

- 11.1. Служебная дисциплина
- 11.2. Проведение учебных и инструктивных совещаний
- 11.3. Выдвижение и перемещение работников
- 11.4. Понижение в должности и увольнение

- 11.5. Текучесть кадров
- 11.6. Подготовка новых кадров
- 11.7. Улучшение кооперации труда

Глава 12. Этика публичных выступлений

Ключевые понятия

- 12.1. Руководитель как оратор
- 12.2. Аргументация и структура выступления
- 12.3. Совещания, заседания
- 12.4. Инструктирование

Глава 13. Этика передачи полномочий

Ключевые понятия

- 13.1. Усиление власти руководителя с помощью передачи части полномочий подчиненным
- 13.2. Рекомендации по реализации программы передачи полномочий

Глава 14. Этика поведения руководителя при проведении аттестации подчиненных

Ключевые понятия

- 14.1. Проведение аттестации
- 14.2. Организация программы аттестации

Глава 15. Этика руководства и подчинения

Ключевые понятия

- 15.1. Отношение к «плохим» работникам
- 15.2. Получение от своих подчиненных желаемых результатов

Глава 16. Ведение переговоров

Ключевые понятия

- 16.1. Метод принципиальных переговоров
- 16.2. Манипуляторы
- 16.3. Конфликтная ситуация
- 16.4. Недостатки при ведении переговоров
- 16.5. Повышение эффективности переговоров

16.6. Методы ведения переговоров

Глава 17. Этика взаимоотношений с клиентами

Ключевые понятия

17.1. Правила поведения в государственном учреждении

17.2. Работники учреждения и клиенты

17.3. Бюрократизм

Глава 18. Сбои в руководстве

Ключевые понятия

18.1. Препятствия при передаче подчиненным обязанностей, не входящих в круг органических функций руководителя

18.2. Проявление недостатков в работе руководителя

Глава 19. Бизнес и его социальная ответственность перед обществом

Ключевые понятия

19.1. Юридическая и социальная ответственность бизнеса

19.2. Философские основы социальной ответственности

19.3. Социальная ответственность на практике

19.4. Бизнес и окружающая среда

Глава 20. Социально-экономическая политика организаций

Ключевые понятия

20.1. Основные направления социально-экономической политики организаций

20.2. Повышение показателей этичности поведения

Заключение

Литература