

Сальникова, Л. С.

Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии: учебник для бакалавров / Л. С. Сальникова. — М.: Издательство Юрайт, 2013. — 303 с. — Серия : Бакалавр. Углубленный курс.

Оглавление

Введение	5
Глава 1. Понятие деловой репутации	7
1.1. Авторитет как предшественник репутации.....	8
1.2. Символы и реальность в многообразии современных авторитетов.....	12
1.3. Смена парадигмы бизнеса в условиях информационного общества.....	16
1.4. Репутация как важнейший нематериальный актив.....	20
1.5. Имидж и репутация: сходство и различие.....	25
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	28
Глава 2. Параметры деловой репутации	29
2.1. Преимущества репутации как стратегического актива.....	30
2.2. Понятие и методы расчета гудвилл.....	33
2.3. Целевые аудитории репутации.....	35
2.4. Компоненты репутации.....	38
2.5. Рейтинги репутации.....	43
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	48
Глава 3. Создание информационной основы репутации	50
3.1. Репутационный аудит.....	51
3.2. Информационный и коммуникационный аудит.....	59
3.3. Разработка «легенды».....	69
3.4. Формирование образа.....	73
3.5. Основы информационной политики.....	81
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	97
Глава 4. Технологии управления деловой репутацией компаний	98
4.1. Взаимодействие со СМИ.....	99
4.2. Корпоративная социальная ответственность и благотворительность.....	106
4.3. Повышение инвестиционной привлекательности.....	126
4.4. Укрепление авторитета в органах власти.....	136
4.5. Построение системы внутрикорпоративных коммуникаций.....	144
4.6. Разработка коммуникационной программы.....	157
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	166

Глава 5. Технологии управления деловой репутацией руководителя.	168
5.1. Репутация современного российского предпринимателя	169
5.2. Позиционирование компании через первое лицо	177
5.3. Коммуникационный аудит и личностная диагностика	186
5.4. Создание образа и разработка «легенды»	193
5.5. Продвижение во внешних и внутренних аудиториях	200
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	209
Глава 6. Антикризисные коммуникации как инструмент защиты репутации.	210
6.1. Управление репутационными рисками	211
6.2. Виды кризисов и особенности коммуникаций	222
6.3. Технологии работы РЛ-службы в условиях кризиса	229
6.4. Юридическая защита деловой репутации	239
6.5. Кризис как способ продвижения	245
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	255
Глава 7. Управление карьерой.	256
7.1. Выбор карьерной стратегии	257
7.2. Управление карьерными рисками	268
7.3. Создание персонального бренда	279
7.4. Технологии карьерного продвижения	286
7.5. Особенности коммуникационной программы	293
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	301
Литература	302