

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА РУКОВОДИТЕЛЯ	7
1.1. Состав и структура персонала организации	7
1.2. Потенциал персонала	11
1.3. Содержание и особенности труда руководителя	13
1.4. Роли, исполняемые руководителем	18
1.5. Требования к руководителю.....	19
1.6. Власть руководителя.....	25
1.7. Делегирование, ответственность и полномочия	29
1.8. Норма управляемости	30
1.9. Организационная роль	33
1.10. Восприятие организационной роли исполнителем.....	35
1.11. Проектирование организационной роли	38
1.12. Культура управленческого труда.....	40
1.13. Служебный этикет.....	44
1.14. Организация личной работы	49
1.15. Управление временем руководителя.....	55
1.16. Организационная культура.....	59
1.17. Мотивация персонала	65
1.18. Управление дисциплинарными отношениями	70
1.19. Управление конфликтами в коллективе.....	78
1.20. Формирование управленческой команды	86
2. КОММУНИКАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ	96
2.1. Модель коммуникаций	96
2.2. Умение выступать и слушать	100
2.3. Организация делового общения.....	106
2.4. Организация специальных событий	116

2.5. Коммуникации в ситуации кризиса	123
2.6. Коммуникации с инвесторами	125
2.7. Коммуникации с потребителями	127
2.8. Коммуникации со средствами массовой информации	129
3. ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ И ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ	135
3.1. Тесты в работе с персоналом.....	135
Тест 1. Определение лидерского потенциала руководителя	139
Тест 2. Двенадцать заповедей руководителя	141
Тест 3. Готовность руководителя к проведению изменений в организации	142
3.2. Подбор и оценка персонала.....	144
Перечень характеристик человека	148
Перечень иностранных терминов, используемых для характеристики человека	150
3.3. Социометрическая диагностика.....	151
3.4. Стиль руководства.....	157
3.5. Темперамент и его влияние на работу руководителя	172
4. МАТЕРИАЛЫ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	187
4.1. Анализ структуры персонала	187
4.2. Сокращение штатной численности работающих.....	191
4.3. Использование коэффициента трудового участия.....	195
4.4. Формирование группового поведения в организации	199
4.5. Оценка эффективности одно- и двусторонней коммуникации	201
4.6. Применение методов мотивации персонала.....	206
4.7. Экспертная оценка уровня трудовой дисциплины	209
4.8. Разрешение конфликтных ситуаций.....	216
ЛИТЕРАТУРА.....	223