

М. А. ЛУКАШЕНКО, В. С. РАДЧЕНКО,
А. А. ШАВЫРИНА, Т. Ю. ДОБРОВОЛЬСКАЯ

БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ

МАСТЕР-КЛАСС

МОСКВА
2021

УДК 005.57
ББК 60.84я73
Л84

Авторский коллектив:

Лукашенко М. А. – главы 1, 2, 3 (3.1, 3.2);
Радченко В. С. – глава 3 (3.3, 3.4);
Шавырина А. А. – главы 4, 5;
Добровольская Т. Ю. – глава 6

Лукашенко М. А., Радченко В. С., Шавырина А. А., Добровольская Т. Ю.
Л84 Бизнес-коммуникации руководителя. Мастер-класс: учебное пособие / под ред.
М. А. Лукашенко. – Москва : Университет «Синергия», 2021. – 216 с.
DOI: 10.37791/978-5-4257-0511-2-2021-1-216.

ISBN 978-5-4257-0511-2

Данное учебное пособие посвящено чрезвычайно актуальной теме – деловым коммуникациям руководителя. Оно содержит рассмотрение как теоретических основ бизнес-коммуникаций, так и множество технологий и алгоритмов их реализации. Бизнес-коммуникации в книге рассмотрены в двух ракурсах: как объект управления и как персональное мастерство руководителя. Из книги можно узнать, как руководителю обеспечить эффективность внешних и внутренних коммуникаций, как не допускать коммуникативных ошибок в управлении компанией и ее подразделениями, как повысить коммуникативную компетентность в различных формах бизнес-коммуникаций.

Учебное пособие предназначено слушателям, обучающимся по программам подготовки магистров, особенно по направлению «менеджмент». Оно имеет профессиональную значимость для руководителей предприятий малого и среднего бизнеса, менеджмента корпораций, банков, финансовых компаний, спортивных организаций. Книга будет полезна любому современному человеку, заинтересованному в развитии коммуникабельности, способности к деловому общению как таковому, приобретении знаний коммуникативных технологий и умений их применять в нужном контексте.

УДК 005.57
ББК 60.84я73

ISBN 978-5-4257-0511-2

© Лукашенко М. А., Радченко В. С.,
Шавырина А. А., Добровольская Т. Ю., 2021
© Университет «Синергия», 2021

Содержание

Введение	5
Раздел 1. Бизнес-коммуникации как объект управления	6
Глава 1. Основные характеристики бизнес-коммуникаций	6
Постановка проблемы	6
1.1. Понятия коммуникации и коммуникативной компетентности	7
1.2. Задачи и содержание коммуникаций. Классификация коммуникаций	8
1.3. Коммуникаты и их виды. Коммуникативные технологии	14
Выводы по главе.	22
Вопросы	23
Практические задания	23
Аналитические материалы	25
Глава 2. Внешние коммуникации руководителя	26
Постановка проблемы	26
2.1. Коммуникации с клиентами и поставщиками	27
2.2. Коммуникации с партнерами и конкурентами. «Коокурентные» коммуникации	38
2.3. PR-, GR-, IR-коммуникации	42
2.4. Управление внешними коммуникациями	51
Выводы по главе.	55
Вопросы	56
Практические задания	57
Аналитические материалы	60
Глава 3. Внутренние коммуникации руководителя	64
Постановка проблемы	64
3.1. Корпоративная культура компании и внутренние коммуникации	65
3.2. Коммуникативные ошибки и корпоративные стандарты как способы их устранения	74
3.3. ИТ-поддержка управления внутренними коммуникациями: офисная работа	81
3.4. ИТ-поддержка коммуникаций проектных команд	97
Выводы по главе.	106
Вопросы	107
Практические задания	107
Аналитические материалы	108
Раздел 2. Бизнес-коммуникации как персональное мастерство	110
Глава 4. Средства бизнес-коммуникации руководителя	110
Постановка проблемы	110

4.1. Вербальные средства бизнес-коммуникации	111
4.2. Эмоциональный потенциал паралингвистических средств коммуникации	120
4.3. Невербальные средства бизнес-коммуникации	126
Выводы по главе.	134
Вопросы	135
Практические задания	135
Аналитические материалы	137
Глава 5. Технологии эффективного ведения деловой беседы	142
Постановка проблемы	142
5.1. Фазы ведения деловой беседы.	143
5.2. Барьеры общения	150
5.3. Техники регуляции эмоционального напряжения в деловом взаимодействии	157
Выводы по главе.	166
Вопросы	167
Практические задания	167
Аналитические материалы	168
Глава 6. Коммуникативная компетентность в различных формах бизнес-коммуникаций	174
Постановка проблемы	174
6.1. Выступления и презентации: технология подготовки и проведения	175
6.2. Совещания: виды, технология подготовки и проведения	184
6.3. Переговоры: технология подготовки и проведения	192
Выводы по главе.	199
Вопросы	200
Практические задания	200
Аналитические материалы	203
Заключение.	210
Литература.	212
Интернет-источники	214

Учебное издание

Авторский коллектив:

Лукашенко М. А.,
Радченко В. С.,
Шавырина А. А.,
Добровольская Т. Ю.

Бизнес-коммуникации руководителя.

Мастер-класс

Учебное пособие

Редактор Т. В. Глазкова
Корректор Л. А. Куртова
Компьютерная верстка: И. Н. Глазунова
Иллюстрации: И. Н. Глазунова
Дизайн обложки: И. Н. Глазунова

Подписано в печать 21.10.2020. Формат 60x90/16.

Усл. п.л. 13,5. Тираж 1500 экз.

Университет «Синергия»
125190, Москва, Ленинградский просп., д. 80, корп. Г
Тел.: +7 (495) 800-10-01