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. – главы1, 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