

CUPRINS

| | |
|--|-----------|
| NOTĂ ASUPRA EDIȚIEI..... | 9 |
| 1. INTRODUCERE ÎN COMUNICAREA MANAGERIALĂ | 11 |
| 1.1. Conceptul de comunicare managerială | 11 |
| 1.2. Comunicarea managerială din perspectiva diferitelor stiluri de conducere..... | 14 |
| 1.2.1. Conducerea autocratică | 14 |
| 1.2.2. Conducerea democratică | 15 |
| 1.2.3. Conducerea situațională..... | 15 |
| 1.3. Tipuri de comunicare managerială | 17 |
| 1.4. Funcțiile comunicării manageriale..... | 19 |
| 1.4.1. Funcția de planificare | 19 |
| 1.4.2. Funcția de organizare..... | 20 |
| 1.4.3. Funcția de coordonare..... | 20 |
| 1.4.4. Funcția de antrenare..... | 21 |
| 1.4.5. Funcția de evaluare-control | 21 |
| 2. COMUNICAREA ÎN CADRUL ORGANIZAȚIEI | 23 |
| 2.1. Comunicarea organizațională – noțiuni generale..... | 23 |
| 2.2. Comunicarea managerială, tip special de comunicare organizațională | 25 |
| 2.3. Rolul comunicării manageriale în limitarea crizelor organizaționale | 27 |
| 2.4. Rolul comunicării în relația manager-angajat..... | 33 |
| 3. COMUNICAREA MANAGERIALĂ ÎN CADRUL FIRMEI | 39 |
| 3.1. Comunicarea managerială – aspecte generale | 39 |
| 3.2. Obiectivele comunicării manageriale | 40 |
| 3.3. Tipuri specifice de comunicare managerială în cadrul firmei..... | 42 |
| 3.4. Stiluri de comunicare managerială..... | 48 |
| 4. COMUNICAREA MANAGERIALĂ ÎN AFARA ORGANIZAȚIEI. CLIENȚII | 50 |
| 4.1. Comunicarea managerială cu clienții | 50 |
| 4.2. Etapele comunicării manageriale cu clienții..... | 52 |
| 4.3. Asumarea răspunderii în managementul achizițiilor publice | 55 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 5. | COMUNICAREA MANAGERIALĂ ÎN SITUAȚII DE CONFLICT..... | 58 |
| 5.1. | Noțiuni generale despre conflict..... | 58 |
| 5.2. | Comunicarea managerială în situații tensionate..... | 59 |
| 5.3. | Tactici comunicaționale pentru managementul conflictelor..... | 61 |
| 6. | COMUNICAREA MANAGERIALĂ ÎN SITUAȚII DE CRIZĂ..... | 65 |
| 6.1. | Planificarea în cazul situației de criză..... | 66 |
| 6.2. | Tipuri de criză și managementul crizei..... | 67 |
| 6.3. | Strategii și erori în gestionarea crizelor..... | 69 |
| 7. | COMUNICAREA MANAGERIALĂ VERBALĂ ȘI NONVERBALĂ..... | 72 |
| 7.1. | Comunicarea managerială verbală..... | 72 |
| 7.2. | Comunicarea managerială nonverbală..... | 77 |
| 7.3. | Îmbunătățirea comunicării manageriale..... | 80 |
| 8. | SPECIFICUL COMUNICĂRII ȘEF – SUBORDONAT..... | 85 |
| 8.1. | Relația emițător – receptor în comunicarea managerială..... | 85 |
| 8.2. | Cinci portrete-robot de manageri și patru stiluri de comunicare managerială..... | 87 |
| 8.3. | Rolul aprecierilor în relația șef – subordonat..... | 89 |
| 9. | ETICA ÎN COMUNICAREA MANAGERIALĂ..... | 99 |
| 9.1. | Etica în comunicarea managerială. Concept și caracteristici..... | 99 |
| 9.2. | Dileme de etică a comunicării manageriale..... | 103 |
| 9.3. | Spre o etică liber înțeleasă a comunicării manageriale..... | 105 |
| 10. | STRATEGII DE COMUNICARE MANAGERIALĂ..... | 107 |
| 10.1. | Specificul comunicării manageriale..... | 107 |
| 10.2. | Tipuri și roluri în comunicarea managerială..... | 108 |
| 10.3. | Strategii de comunicare managerială..... | 110 |
| 10.4. | Tăcerea ca strategie de comunicare managerială..... | 114 |
| 11. | LEADERSHIP ȘI COMUNICARE MANAGERIALĂ..... | 119 |
| 11.1. | Comunicarea – calitate a liderului de succes..... | 119 |
| 11.2. | Rolul <i>brainstorming</i> -ului în comunicarea managerială..... | 122 |
| 11.3. | Comunicarea interculturală și comunicarea managerială..... | 127 |
| 12. | BARIERE ÎN COMUNICAREA MANAGERIALĂ..... | 134 |
| 12.1. | Tabloul general al barierelor în comunicare..... | 134 |
| 12.2. | Macrobariere în comunicare..... | 136 |
| 12.3. | Microbariere în comunicare..... | 139 |

| | |
|--|------------|
| 13. COMUNICAREA MANAGERIALĂ LA O SOCIETATE COMERCIALĂ CU CAPITAL DE STAT. STUDIU DE CAZ SC TELECOMUNICAȚII CFR SA | 150 |
| 13.1. Prezentarea societății și a subunității analizate | 150 |
| 13.2. Comunicarea managerială la SC Telecomunicații CFR SA..... | 151 |
| 13.3. Comunicarea managerială în cadrul Zonei de Întreținere Oradea | 157 |
| 14. COMUNICAREA MANAGERIALĂ ÎN FIRMELE DE MICI DIMENSIUNI..... | 166 |
| 14.1. Comunicarea obișnuită în afacerile de familie..... | 166 |
| 14.2. Comunicarea managerială în cadrul firmei SC ABC SRL..... | 170 |
| 15. COMUNICAREA MANAGERIALĂ ÎNTR-O ÎNTRERINDERE MIJLOCIE. STUDIU DE CAZ SC XYZ SRL | 173 |
| 15.1. Prezentarea SC XYZ SRL | 173 |
| 15.2. Comunicarea managerială în cadrul SC XYZ SRL | 174 |
| 15.3. Concluzii despre comunicarea managerială într-o întreprindere mijlocie..... | 178 |
| MIC GLOSAR DE COMUNICARE..... | 179 |
| BIBLIOGRAFIE..... | 190 |