

# ВЫБОР РЕДАКЦИИ



## «ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В БИЗНЕСЕ: ЧЕСТНЫЙ ДИАЛОГ С КЛИЕНТАМИ И СОТРУДНИКАМИ»

Авторы: **Сергей Горбатов, Анджела Лэйн**

Насколько важна честная обратная связь в работе компании? По мнению авторов книги, она является основополагающей, причем речь идет не только об открытости между руководителем и подчиненными, но и о взаимодействии с клиентами. Так, начальник, не получающий честной обратной связи, не имеет представления об истинном положении дел в коллективе, а клиенты, оставшиеся без ожидаемой реакции, теряют доверие к компании. В книге дается понятная система, благодаря которой удастся внедрить культуру открытой и объективной обратной связи, а вместе с этим улучшить атмосферу внутри компании, наладить новые поведенческие алгоритмы и сделать работу более эффективной, в том числе во взаимоотношениях с клиентами.

ОДИН ИЗ ЭКСПЕРТОВ ЭТОГО НОМЕРА ОЧЕНЬ ТОЧНО ПОДМЕТИЛ ВАЖНОСТЬ СОЗДАНИЯ ТАКИХ ОТНОШЕНИЙ В КОЛЛЕКТИВЕ, ЗА КОТОРЫЕ ЕГО РУКОВОДИТЕЛЮ НЕ БУДЕТ СТЫДНО. НО КАК ЭТОГО ДОБИТЬСЯ В РЕАЛЬНОСТИ, ЧТОБЫ СОБЛЮСТИ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ, БЫТЬ ДЛЯ СВОИХ ПОДЧИНЕННЫХ МУДРЫМ И НЕБЕЗРАЗЛИЧНЫМ РУКОВОДИТЕЛЕМ, А НАЕДИНЕ С СОБОЙ И СО СВОИМИ БЛИЗКИМИ – УРАВНОВЕШЕННЫМ И СЧАСТЛИВЫМ? ЗАДАЧА НЕПРОСТАЯ, А ВОЗМОЖНЫЕ ЕЕ РЕШЕНИЯ – В ПОДБОРКЕ КНИГ ИЗ МОБИЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ КОРПОРАТИВНОГО УНИВЕРСИТЕТА РЖД.



## «НА ОДНОЙ ВОЛНЕ: КАК УПРАВЛЯТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ КЛИМАТОМ В КОЛЛЕКТИВЕ»

Авторы: **Ричард Бояцис, Энни Макки**

Исследования в области психологии лидерства доказывают, что повышение эффективности управления кроется среди прочего в умении руководителя вызывать у подчиненных эмоциональный отклик – резонанс. Авторы книги – консалтеры с большим опытом работы – разработали систему, с помощью которой руководители смогут не только самостоятельно освоить стратегию резонансного лидерства, но и придерживаться ее на постоянной основе, восстанавливая свой лидерский потенциал, что необходимо в борьбе со стрессом – частым спутником управленческой работы.

## «WINNING THE HEARTS: ДОСТУЧАТЬСЯ ДО СЕРДЕЦ СОТРУДНИКОВ»

Авторы: **Михаил Воронин, Надежда Макова**

Тренд времени – заботиться не только о физическом и психологическом здоровье своих сотрудников, но и стараться сделать их... счастливыми. Именно счастливыми, уверены авторы книги, потому что в этом кроется успешность и прибыльность бизнеса. Благополучие коллектива – забота современного руководителя. Какие для этого существуют инструменты и практики? Что именно нужно делать, чтобы завоевать сердца своих подчиненных? Авторы предлагают свои варианты ответов на эти вопросы и приводят конкретные примеры корпоративных мероприятий, способных зажечь коллектив. Что особенно важно, в книге дано множество реализованных проектов, в том числе на примере таких компаний, как «М.Видео», Kraft Foods, «Связной» и др.



Эти и многие другие издания можно найти в Мобильной библиотеке Корпоративного университета РЖД: ресурс содержит почти 2,5 тыс. электронных книг, около 500 аудиокниг и более 730 – в кратком изложении; есть и раздел с видеолекциями. Доступ к Мобильной библиотеке можно получить в личном кабинете на Сервисном портале работника ОАО «РЖД» – [my.rzd.ru](http://my.rzd.ru). Также можно направить запрос на почту [mlib@curzd.ru](mailto:mlib@curzd.ru) с Ф. И. О. и должностью для получения инструкции по подключению.