ПЛАН

1. .Введение
2. .Культура речи
3. Требования к менеджеру
4. Этико-психологические качества необходимые современному менеджеру
5. .Культура общения в человеческой деятельности
6. Культура управленческих решений
7. Этика приема на работу
8. Мотивация труда подчиненных

ВВЕДЕНИЕ

Понятие общения и его структура дар человеческой речи, способность к общению, упорядоченный и развитой язык характеризуют все известные человеческие общности. Являясь важнейшим аспектом культуры, язык первым достигает высоких форм развития и, находясь в процессе вечного становления, он является обязательной предпосылкой развития культуры в целом .

Язык служит не только условием существования человеческого сообщества, но и является инструментом познания, своеобразным окном к восприятию социальной действительности. Человеческая речь кажется нам такой же естественной, как дыхание и способность двигаться. И мы не задумываемся над тем, как и почему именно так устроено речевое общение, как оно связано с другими сторонами деятельности человека. Мы часто не отдаем себе отчет в том, какими сторонами общения мы владеем хорошо, какими - не совсем хорошо, а о каких аспектах общения мы и не подозреваем совсем.

А между тем осмысленное и целенаправленное речевое поведение важно уже в повседневной жизни, в быту. Нам надо находить «общий язык» как с родными, друзьями, сокурсниками в повседневном быту, так и в сложных формах социальной жизни, в частности в деловых отношениях, уровень культуры общения в которой во многом определяет успех дела. Следовательно, мы должны осмысливать и изучать ее, совершенствоваться в ней.

В чем сущность деловой коммуникации? Какова ее структура, каковы общепринятые правила и нормы общения? На чем строится эффективность делового общения? На эти вопросы мы и попытаемся ответить.

КУЛЬТУРА РЕЧИ

Правильность и мастерство речи, языковая компетентность человека предполагает два уровня владения языком: правильность речи и речевое мастерство. Под правильностью понимается следование нормам образцового языка, а под мастерством - умение выбирать из существующих вариантов ситуативно и стилистически целесообразные формы речи. В последнем случае имеется в виду совокупность знаний и навыков, обеспечивающих успешное применение языка, умение использовать такие положительные качества речи, как точность, логическая чистота, богатство (разнообразие), уместность, выразительность, простота и краткость. Именно эти качества определяют культуру речи как учебную дисциплину, по ним оцениваются и риторические умения.

ТРЕБОВАНИЯ К МЕНЕДЖЕРУ

На самой ранней стадии слово «менеджер» обозначало умение объезжать лошадей и править ими. Буквально термин «менеджер» означает «руководитель в социально-экономической системе», т.е. человек, осуществляющий руководство организацией или ее отдельной структурой. На основе присущих только ему способностей менеджер (с учетом научных достижений), воздействует на человека (подчиненного), а через него - на социально-экономические системы, обеспечивая этим достижение поставленных им целей.

Мы представляем себе менеджера как члена туристской организации, осуществляющего управленческую деятельность. Это главная фигура организации. Однако не все менеджеры играют одинаковую роль на фирме. Это связано с тем, что туристские организации отличаются одна от одной, и поэтому задачи и функции, выполняемые менеджерами, не идентичны.

Несмотря на то что менеджеры туристских организаций играют разнообразные роли, необходимо выделить главные из них - те, которые решают все менеджеры, независимо от типа их туристской организации и видов обслуживаемых ими путешественников, и, другие же в подобных условиях вызывают лишь недоверие со стороны подчиненных и терпят неудачу. Неумение убедить, мотивировать действия подчиненных и, наконец, повлиять на человека так, чтобы он захотел выполнить решение, принятое менеджером, - свидетельство того, что у такого лидера нет полного набора качеств, необходимых менеджеру.

Эффективное руководство предполагает способность разделить свое видение проблем с другими, мотивировать их для достижения поставленных целей, т.е. управлять вместе с людьми, а не управлять людьми. Люди хотят, чтобы их лидер был не только и не столько профессионалом-технократом, ориентированным исключительно на процесс производства, сколько руководителем с «человеческим лицом», имеющим соответствующую социально-психологическую подготовку. В его управленческой деятельности на первом плане должна быть ориентация на человека, что особенно важно для туристской индустрии (система «человек- человек»).

Чтобы подчиненные шли за своим лидером, он должен понимать своих последователей, а они - понимать окружающий мир и ситуацию, в которой оказались. Поскольку и люди, и ситуации постоянно меняются, менеджер должен быть достаточно гибким, чтобы приспособиться к непрекращающимся переменам. Понимание ситуации и знание того, как управлятьчеловеческими ресурсами, - важнейшие компоненты эффективного руководства. Все это свидетельствует о том, что управленческая работа относится к числу таких видов человеческой деятельности, которые требуют специфических личностных качеств, делающих конкретную личность профессионально пригодной к такой деятельности.

ЭТИКО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КАЧЕСТВА,

НЕОБХОДИМЫЕ СОВРЕМЕННЫМ

МЕНЕДЖЕРАМ

Деятельность любой организации, от промышленного предприятия до магазина или учреждения службы быта, не обходится без людей, профессионально занятых управленческим трудом. Их по традиции называют по-разному: руководителями, директорами, управляющими, начальниками, заведующими. Сейчас в обиход входит зарубежное название менеджер (от англ. manager - управлять).

Главными функциями, которые выполняют руководители (менеджеры), являются следующие: определение целей и задач эффективной деятельности фирмы, т.е. деятельности, приносящей прибыль; обеспечение реализации этих целей и задач людскими, материальными и другими ресурсами; организация деятельности фирмы, структурирование ее работы, регулирование взаимодействия различных ее подразделений, контроль за выполнением управленческих решений и т.д.; непосредственная работа с персоналом, подбор кадров, определение их должностных обязанностей, обучение, воспитание, установление и поддержание коммуникаций, мотивация труда, регулирование отношений между работниками, предупреждение и разрешение конфликтов, прием посетителей и др.

Каждая из названных функций предполагает деловое общение. Однако самое непосредственное отношение к нему имеет последняя функция. Современный менеджмент направлен прежде всего на личность работника, на человеческий фактор, отдавая ему предпочтение перед производительными силами материального, технического характера. Это требует от руководителя любого ранга знаний этики и психологи человеческих отношений в целом и служебных отношений в частности.

Чтобы стать настоящим менеджером, необходимо обладать способностью и умением работать с людьми. Ли Яккока, один из выдающихся менеджеров нынешнего столетия, прославившийся тем, что, благодаря своему управленческому таланту, писал: "Ведь не с собаками, не с обезьянами имеет дело менеджер, а с людьми, только с людьми.

Если он не способен правильно строить отношения с себе подобными, то какой от него прок компании? Его единственное назначение в качестве руководителя - это, побуждать к деятельности других людей. Если у него нет умения работать с людьми, следовательно, он не на своем месте".

Какие же культурные личностные качества должен проявлять менеджер в своей работе с персоналом? Что нужно, чтобы наиболее результативно использовать человеческий фактор в решении поставленных задач? Для этого следует рассмотреть требования современной нравственной и психологической культуры управления.

Нравственно-делового поведения менеджера во многом определяется моральными установками фирм, которые они возглавляют или в которых работают в качестве руководителей подразделений. Вместе с принятием этических кодексов компаний в странах с развитой рыночной экономикой делаются попытки создания универсальных кодексов поведения руководителей. Попытка упорядочить эти нормы была предпринята на Третьем европейском симпозиуме по менеджменту, проходившем в 1973 г. в Давосе. На нем был предложен примерный кодекс "этики поведения менеджеров предприятия". В качестве основных этических требований выделяется максимальное удовлетворение потребностей клиентов, служение вкладчикам капитала, обществу и своим сотрудникам, приведение в равновесие противоречащих друг другу интересов. Отмеченные этические нормы приемлемы и для других отраслей экономики.

Руководитель всегда должен помнить, что его личный пример является важнейшим средством влияния на подчиненных. Прежде всего он не должен допускать расхождения слова и дела. Если же не удалось сдержать данное обещание и заверение, то следует, извинившись, признать свою недоработку, а не перекладывать ответственность за невыполнение обязательства на других. Прежде чем призывать и принуждать других хорошо работать, нужно самому добросовестно выполнять свои служебные обязанности и требования морального кодекса фирмы.

Менеджеру следует избегать предубеждений, ему необходимо быть объективным и справедливым в общении с людьми, поддерживать нормальные отношения со всеми работниками, не выделяя никого из них, не переносить на деловые отношения свои обиды, симпатии и антипатии. Руководитель не имеет права быть злопамятным. Он должен быть терпимым к не мешающим работе привычкам и слабостям подчиненных.

Прежде чем наказывать работников, следует разобраться в причинах их плохого отношения к своим служебным обязанностям. Возможно, в этом есть и вина руководителя.

Руководителю необходимо быть доступным для подчиненных. Его долг - как можно чаще бывать на их рабочих местах, беседовать с ними, выяснять их служебные, а возможно, и семейные, личные проблемы, внимательно выслушивать их предложения, претензии, жалобы и реагировать на них. Работникам приходится часто обращаться к руководству с различными просьбами, менеджеру нельзя равнодушно относиться к ним. Если нет возможности помочь, целесообразно объяснить причины отказа. При затруднении выполнить просьбу сразу же назначают срок исполнения и выполняют ее. Все отмеченные меры значительно укрепляют доверие между начальниками и подчиненными.Менеджерам приходится работать с людьми различной политической ориентации, религиозных взглядов, национальной принадлежности, с мужчинами и женщинами, пожилыми и молодыми, здоровыми людьми и инвалидами. Он не должен допускать дискриминации по этим признакам, а строить свои отношения с ними на чисто деловой основе. Главным критерием при этом является отношение подчиненных к работе, исполнение ими своих служебных обязанностей и нравственных норм.

Деловое общение не обходится без конфликтов. Их приходится решать менеджерам. Это требует от них знаний и умений, которые приобретаются как путем образования, так и в процессе практической деятельности. Для поддержания нормального морально-психологического климата в коллективе руководителям стоит устанавливать и поддерживать контакты с неформальными лидерами, влияющими на поведение работников, стремиться вместе с ними решать возникающие проблемы и конфликтные ситуации.

Соблюдение норм и правил этикета - важнейшее требование к поведению руководителя. Это - действенная мера в предупреждении грубости, высокомерия, фамильярности, бестактности, вульгарности в общении с другими людьми, менеджер должен постоянно следить за своим внешним видом (одеждой, обувью, прической, гигиеной тела, манерами), а также за порядком в офисе, своем служебном кабинете, на рабочем столе.

Вместе с нравственными качествами руководителю важно обладать и необходимыми для управленческой деятельности психологическими задатками. Выполняя предпринимательские функции, менеджер не должен бояться идти на риск, связанный с нововведениями, и брать на себя ответственность при реорганизации фирм или их отделов.

Современному руководителю необходимо иметь волевой характер, который позволяет ему добиваться поставленных целей, не терять самообладания в кризисных, критических ситуациях, принимать в этих ситуациях быстрые и ответственные управленческие решения.

Менеджеру полезно обладать знаниями в области психологии. Используя их, он строит свои взаимоотношения с окружающими людьми. Чтобы не доводить себя до стрессовых состояний, ему необходимо правильно организовывать свой рабочий день, рационально использовать свободное время, уметь расслабляться, переключаться на другие виды деятельности.

Очень важную роль в нормальном отдыхе играет семейная обстановка. Поэтому свои семейные отношения руководитель должен налаживать так, чтобы они благоприятно сказывались на работе. От этого выигрывает не только дело, но и сама семья.

КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ

В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В условиях становления рыночных отношений в современной России появилось много людей, основным видом профессиональной деятельности или формой вторичной занятости которых стал бизнес, где умение вести деловой разговор является одним из наиболее важных условий коммерческого успеха. Однако у большинства наших предпринимателей крайне низка культура устной деловой речи, что существенно снижает их деловую активность и не позволяет максимально реализовать свои возможности.

Теория и практика управления показывают, что руководитель любого управленческого звена в повседневной работе сталкивается с проблемой общения, или коммуникации. Основная функция общения, его назначение - достичь взаимопонимания, на основе которого участники общения добиваются согласованного взаимодействия.

Обмен интеллектуальной и эмоциональной информацией в деловой сфере важен в двух отношениях. Во-первых, менеджер при помощи общения со своим окружением, с сотрудниками получает информацию для принятия управленческих решений. Во-вторых, общение является наиболее действенным инструментом достижения положительных результатов. В книге «Карьера менеджера» президент компании «Крайслер» Ли Якокка пишет, что «...управление представляет собой не что иное, как настраивание других людей на труд» . Такова сущность управления по мнению одного из лидеров современного бизнеса. Далее Ли Якокка утверждает: «Единственный способ настраивать людей на энергичную деятельность - это общаться с ними». В последнем случае он имеет в виду как устное непосредственное общение, так и документальный обмен.

Устное непосредственное общение обладает рациональной и эмоционально-волевой полнотой и имеет поэтому важное преимущество перед письменным обменом - оперативность. Зато письменная информация более упорядочена, долговечна и юридически полноценна. Коммуникативное взаимодействие является именно взаимодействием, то есть совместной и одновременной деятельностью по чередующемуся говорению и пониманию. И хотя чаще говорят лишь о передаче логической и эмоциональной информации, не менее важной стороной при общении является слушание, восприятие и правильное истолкование этой информации.

КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Деятельность руководителя связана прежде всего с подготовкой и принятием управленческих решений. Для этого он должен обладать знаниями по направлениям, по которым работают различные подразделения подчиненной ему производственной или коммерческой структуры. Некомпетентность очень быстро замечается подчиненными, в результате чего страдает его авторитет. Принятие решений требует большой интеллектуальной работы, направленной на то, чтобы из множества возможных действий самого менеджера и организации, которую он возглавляет, выбрать наиболее оптимальное, т.е. действие, дающее наилучшие результаты. Важнейшее требование к управленческому решению - его выполнимость. Прежде чем принять решение, руководитель должен выяснить наличие необходимых для его реализации материальных и людских ресурсов, просчитать последствия принятого решения.

Многие менеджеры стремятся принимать единоличные, авторитарные решения. И это во многих случаях оправдано. Однако бывает немало ситуаций, когда для принятия решения необходим коллективный разум, "мозговой штурм" проблемы. Тогда решение обсуждается (в некоторых случаях и принимается) коллективом или его представителями. Участие широкого круга работников в обсуждении проекта решения и в принятии его дает возможность не только получить дополнительную информацию, но и позволяет переложить часть ответственности на коллектив.

Привлечение подчиненных к участию в подготовке и принятии решений - существенный элемент современного менеджмента, который обычно называют делегированием функций. Этот элемент не только благоприятно сказывается на выполнении управленческих решений в плане усиления ответственности работников за их реализацию, но и является формой обучения сотрудников правленческой деятельности, способом изучения деловых качеств подчиненных, средством реализации их скрытых способностей, фактором укрепления доверительных отношений между руководителем и персоналом, тому же делегирование управленческих функций при решении частных проблем освобождает время и силы руководителя для выполнения более важных, стратегических задач. Вместе с тем в делегировании функций и опасность исчезновения ответственности, появления разногласий и стихийности в деятельности коллектива. Поэтому руководитель при использовании этого управленческого метода должен не забывать, что главную ответственность за принятое решение несет он сам, а это вынуждает его не упускать делегированное дело из своего поля зрения, держать его на контроле.

Выработка и принятие решения - это только часть дела. Вторая важнейшая его часть - мобилизация работников на реализацию поставленных задач. Принятые руководителем решения доводятся до исполнителей в виде различных распоряжений: приказов, директив, указаний, поручений. Существенное требование культуры распоряжений - они должны исходить от одного лица, ибо одновременные указания разных руководителей могут вызвать у подчиненных растерянность и др.

Руководитель, отдавая распоряжение работнику, находящемуся под непосредственным контролем своего подчиненного, должен сделать это таким образом, чтобы не повредить авторитету младшего по должности начальника и не вызвать дезорганизацию в деятельности подчиненных. В таком случае он обязан поставить в известность - непосредственного начальника и объяснить причины отдачи распоряжения "через его голову".

При отдаче распоряжения менеджер должен выяснить степень загруженности работника поручениями и при наличии таковых ранжировать их по важности и определить очередность выполнения. Распоряжение должно быть сформулировано четко, ясно и логично. При формулировке важно указать не только то, что необходимо сделать и в какой срок, но и как сделать. Распоряжение будет качественнее и быстрее выполнено, если к нему появится интерес у работника, к тому же порученная работа должна соответствовать профессии и квалификации подчиненного.

Распоряжения даются в директивной или демократической форме. Виды директивного распоряжения-приказ, указание, требование, демократического - просьба, совет, рекомендация. Предпочтительность первых или вторых зависит от ситуации. Для экстремальной ситуации лучше директивное распоряжение, для нормальной - просьба. Следует иметь в виду, что даже к самым жестким приказаниям, сопровождающимся угрозами наказания, подчиненные постепенно привыкают и при удобном случае или не выполняют их, или выполняют недостаточно качественно. При принятии решений менеджер должен быть внимательным к чужому мнению, терпеливо выслушивать его, стремиться понять, не отвергать его сразу, даже если оно и представляется неверным, помнить, что любая, даже самая невероятная мысль заставляет задуматься, проверить правильность своей позиции и убедиться в своей правоте.

Необходимо удостовериться, правильно ли понято распоряжение. Для этого недостаточно вопросов: "Вы меня поняли?", "Ясно ли я объяснил Вам?" Некоторые работники, чтобы скрыть свою некомпетентность и произвести благоприятное впечатление, могут ответить утвердительно, не уяснив на самом деле, что от них требуется целесообразно попросить работника рассказать, как он понял указание.

Менеджеру в процессе работы приходится давать много поручений по различным деловым вопросам. При отсутствии контроля за их исполнением о них иногда забывают и они не реализуются. Это вырабатывает у работников мнение, что если выполнение распоряжения не контролируется, то оно сделано формально и его реализация никому не нужна. В таком отношении к распоряжениям есть вина и подчиненных и начальников. Поэтому необходимо вести учет управленческих указаний и фиксировать их исполнение. Данную работу можно поручить секретарю или помощнику.

Реализация управленческих решений предполагает текущий контроль результатов в процессе их выполнения. Цель контрольных проверок должна состоять не только в том, чтобы "подстегнуть" исполнителя, сколько в оказании помощи, если он в ней нуждается. Контроль в производственном процессе необходим также для предотвращения ошибок, отклонений от выработанных критериев и стандартов, выявления проблем и корректировки деятельности организации или отдельных лиц до того, как эти проблемы приведут к кризисной ситуации и поставят выполнение распоряжения на грань срыва. Однако контроль должен быть разумным, корректным. Он не должен превращаться в мелочную опеку. Чрезмерный контроль может сковать инициативу, погасить творческий порыв работников, нарушить их трудовой ритм, вызвать ненужную нервозность и в конечном итоге больше навредить, чем способствовать успеху.

ЭТИКА ПРИЕМА НА РАБОТУ

Успех работы руководителя во многом зависит от сформированного коллектива работников. Функцию подбора кадров в больших фирмах осуществляют специальные отделы кадров, в малых - сами руководители. Но в тех и в других последнее слово о приеме на работу остается за руководителем. Какие же кандидаты на работу имеют предпочтение при занятии вакантных должностей? Это прежде всего компетентные, с опытом работы специалисты. При этом руководитель не должен бояться подчиненных умнее себя. Ведь главным критерием оценки его профессионализма являются не столько его личные качества, сколько успешная деятельность возглавляемого им коллектива.

При приеме на работу нельзя игнорировать личностные качества кандидатов. Именно поэтому охотно берут на работу тех, кого знают, с кем работали или учились. Необходимо иметь в виду, что рискованно принимать в подчинение родственников и близких друзей. Их трудно наказывать, тем более увольнять, если они плохо справляются со своими служебными обязанностями.

Как же определить профессиональную пригодность и личностные достоинства претендентов на вакантную должность. Существует целый ряд источников получения информации о будущем работнике. В их числе анкета, заполняемая самим кандидатом, рекомендательные письма или сведения, полученные в беседах с бывшими руководителями и коллегами претендента на должность, письменные тесты, медицинская справка. Приносят пользу личные беседы руководителя с кандидатами. Однако, чтобы эти беседы были наиболее эффективными, к ним нужно готовиться. В частности, заранее должен быть определен перечень вопросов, ответы на которые хочет получить менеджер, например: "Почему кандидат выбрал данную профессию?", "Что он ждет от будущей работы?", "Где работал по этой профессии раньше и почему собирается уходить ( или ушел) с прежней работы?", "Какие он может назвать сильные свои стороны как специалиста и личности, какие слабые?", "Какого типа работу он любит и что не любит делать?", "На какую зарплату он претендует?" Естественно, от многих кандидатов беседа с руководителями требует большого психологического напряжения. Они нервничают, скованны, что мешает им сформировать о себе благоприятное впечатление. Поэтому для получения истинного представления о кандидате необходимо создание доверительной атмосферы. Во-первых, беседа должна проходить в конфиденциальной обстановке. Во-вторых, ей не должны мешать телефонные звонки, появление в помещении посторонних лиц. В-третьих, чтобы снять напряжение, посетителю задают вначале вопросы, имеющие к беседе косвенное значение: "Как добрались?, "Откуда Вы узнали о вакантной должности?" и др.

В процессе беседы руководитель не только задает вопросы и выслушивает ответы, но и информирует собеседника о состоянии дел в фирме, о должностных обязанностях и полномочиях кандидата, если он будет принят на работу, о возможностях карьеры, о преимуществах по сравнению с прежней его работой, не упуская при этом и отрицательные стороны будущей деятельности. Руководитель внимательно наблюдает за собеседником, тем самым выясняя его умение общаться, обращает внимание на манеры, опрятность одежды. Если его будущая работа сопряжена с телефонными разговорами, беседу с ним целесообразно провести и по телефону. Приняв на работу нового сотрудника, руководители должны помочь ему освоить должностные обязанности и адаптироваться в коллективе. Профессиональная помощь оказывается посредством обучения, консультаций, советов. Ее осуществляют не только руководители, но и другие должностные лица.

МОТИВАЦИЯ ТРУДА ПОДЧИНЕННЫХ

Люди, как правило, с удовольствием выполняют интересную и престижную работу. Однако в любом деле

есть виды работ, которые многими воспринимаются как недостойные их. Нужно суметь убедить работников в важ-

ности любой трудовой деятельности, постараться сделать неинтересную работу интересной, творческой, при этом

соответствующим образом оценивая ее выполнение как материально, так и морально.

Успех выполнения управленческих решений зависит от мотивации трудовой деятельности подчинен-

ных. Мотивы ее разнообразны: от самых простых, например удовлетворение посредством заработной пла-

ты потребностей в пище, одежде, жилье, развлечениях, до более сложных, таких, как желание реализо-

вать свои потенциальные возможности и способности, стремление повысить свой социальный статус, получить

общественное признание своих заслуг, вызвать чувство гордости за деловые успехи у своих близких. Руково-

дители должны учитывать в стимулировании творческого и эффективного труда значимость для подчи-

ненного тех или иных потребностей, для чего следует их изучать.

Изучение мотивации необходимо и для правильного применения важнейших методов управленческо-

го воздействия на подчиненных работников: поощрений и наказаний, ибо для одних работников наиболее

высокой оценкой их работы будет денежная премия, для других - повышение по службе, для третьих-

общественное признание их успехов. Так же дело обстоит и с наказаниями, только эти показатели имеют знак

минус. Менеджеры должны всячески поощрять добросовестный труд, не допускать того, чтобы старание под-

чиненных и получение ими высоких результатов влекли за собой большую их загруженность, а не повышенную

заработную плату, поскольку лишение материального вознаграждения за эффективный труд не только обижает подчиненных, но и снижает их работоспособность и инициативу.

Во-первых, это выполнение функций по подготовке, принятию и реализации управленческих решений. Право принятия решений (в рамках своей компетентности) имеет только менеджер. Это главная его функция. Менеджер наделен правом принимать управленческие решения, он же несет и ответствен-ность за их последствия.

Во-вторых, это информационная роль менеджера, поскольку для того, чтобы принять эффективное управленческое решение,необходимо получить и обработать достоверную экономико-управленческую информацию о развитии системы управления туризмом. Не зря говорят: кто владеет информа-цией, тот владеет миром. От того, насколько полной информацией владеет ме-неджер, насколько он может ясно и четко доводить нужную информацию до исполнителей, в большой мере зависит и результат его работы.

В-третьих, менеджер выступает в качестве руководителя, формирующего отношения внутри и вне организации, мотивирующего членов трудового коллектива на достижение практи-ческих и стратегических целей организации.

Менеджер - это та личность, за которой люди готовы идти, идеям которой они всегда верят. Поддержка членами коллектива своего руководителя в современных условиях является той базой, без которой ни один менеджер, каким бы хорошим и грамотным специалистом он ни был, не сможет успешно управлять коллективом.