**Тема 10. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности**

*Организация работы менеджера*

В качестве субъектов менеджмента выступают менеджеры. Менеджер – человек, профессионально занимающийся управленческой деятельностью.

Требования к профессиональной компетенции менеджеров:

1. Понимание природы управленческого труда и процессов менеджмента.

2. Знание должностных и функциональных обязанностей менеджера, способов достижения целей и повышения эффективности работы организации.

3. Умение использовать современную информационную технологию и средства коммуникации.

4. Владение искусством управления человеческим ресурсами.

5. Владение искусством налаживания внешних связей.

6. Способность к самооценке, умение делать правильные выводы и непрерывно повышать квалификацию.

В деятельности руководителя принято выделить две составляющие: умение возглавить коллектив и умение организовать личную работу.

Умение возглавить коллектив заключается в способности направлять усилия коллектива на решение задач, стоящих перед данной организацией. В содержание труда руководителя входят:

- определение главных и частных целей деятельности организации и путей их достижения;

- организация функционирования системы управления;

- руководство подготовкой и осуществлением необходимых управленческих решений;

- анализ и оценка эффективности реализации принятых решений в целях внесения необходимых корректив в текущую деятельность;

- подбор, работа с кадрами и их расстановка.

Организуя работу персонала, менеджер должен руководствоваться следующими правилами:

- обеспечить использование каждого работника на том участке, где по своим деловым качествам и личным наклонностям он может принести наибольшую пользу организации;

- установить строгую ответственность каждого подчинённого за порученное ему дело и контролировать исполнение;

- поощрять инициативу и добросовестное отношение к труду;

- уметь определять стратегические и тактические цели организации и обеспечивать их достижение.

Важным условием успешного руководства коллективом является умение менеджера не только видеть стратегические цели организации, но и направлять усилия коллектива на их достижения. При этом необходимо умение руководителя опираться на коллектив, привлекать подчинённых к принятию решений. Менеджер должен уметь создавать свою «команду», т.е. сплочённый коллектив сподвижников, способный решать стоящие перед организацией задачи. Наличие такой «команды», с одной стороны, позволяет избежать ошибок в принятии ответственных решений, а с другой – повышает активность работников, приобщая их к принятию решений.

Эффективность работы организации в значительной мере зависит от организации труда руководителя, его умении работать с людьми и организовывать свою работу. Как показывают исследования, менеджеры большую часть своего времени тратят на коммуникации, т.е. на обмен информацией. Характер этих связей может быть самым различным, так как он зависит от координируемых процессов. Правильная организация личной работы предполагает и владение такими основными видами труда руководителя, как работа с документами, телефонные разговоры, служебные контакты и беседы с посетителями, проведение совещаний, контроль исполнения.

*Этика и принципы делового общения*

Деловое общение - вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов. Деловое общение - это коммуникативная предметно-целевая и по преимуществу профессиональная деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений.

*Особенности делового общения:*

1. Партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта.

2. Общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела.

3. Основная задача делового общения - продуктивное сотрудничество.

В зависимости от различных признаков деловое общение делится на устное, письменное; диалогическое, монологическое; межличностное, публичное; непосредственное, опосредованное; контактное, дистантное.

Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, служебное совещание, деловая дискуссия, пресс-конференция, публичная речь, деловая переписка.

Этика делового общения - совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Существует шесть основных принципов этики делового общения:

1. Пунктуальность. Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания.

2. Конфиденциальность. Секреты какой-либо сделки или самого учреждения следует хранить как личные.

3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации с деловыми партнерами, подчиненными, сослуживцами следует вести себя доброжелательно и соблюдать вежливость.

4. Внимание к окружающим. Внимание к окружающим должно распространяться на начальников, подчиненных, сослуживцев. Необходимо прислушиваться к чужому мнению, стараться поставить себя на место других и понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Следует прислушиваться к критике и советам со стороны коллег, начальства и подчиненных. Нужно дать им понять, что вы прислушиваетесь к их точке зрения и берете критику во внимание.

5. Внешний облик. Самое главное – вписаться в окружение по службе, а в самом окружении – в контингент работников своего уровня. Необходимо одеваться со вкусом, тщательно подбирать аксессуары.

6. Грамотность. Не следует употреблять бранных слов. Даже в случае пересказа чьей-либо речи, так как окружающие все равно воспринимают ее как вашу собственную.