

ВСТУП.....	6
Глава 1. НАУКОВІ ОСНОВИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРА	7
1.1. Еволюція наукового визначення вимог до менеджера.....	8
1.2. Вивчення особливостей якостей менеджера	12
1.3. Спроби систематизації якостей менеджера	15
1.4. Поведінський напрям оцінки якостей менеджера	16
1.4.1. Уміння управляти собою	18
1.4.2. Наявність чітких особистих цінностей	19
1.4.3. Здатність встановлювати чіткі особисті цілі	21
1.4.4. Здатність постійного особистого саморозвитку	23
1.4.5. Навички вирішувати проблеми.....	26
1.4.6. Творчість та здатність до інновацій	28
1.4.7. Висока здатність впливати на оточуючих	30
1.4.8. Розуміння особливостей управлінської праці	33
1.4.9. Здатність керувати	34
1.4.10. Уміння навчати	36
1.4.11. Здатність формувати колектив	37
1.5. Контрольні запитання	38
Глава 2. ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖЕРА ТА ПРИНЦИПИ КЕРІВНИЦТВА	40
2.1. Менеджер — центральна фігура системи управління персоналом ...	41
2.2. Основні адміністративні функції менеджера	42
2.3. Основні принципи керівництва	53
2.4. Контрольні запитання	56
Глава 3. МЕТОДИ КЕРІВНИЦТВА ПЕРСОНАЛОМ	57
3.1. Сутність і класифікація методів керівництва	58
3.2. Адміністративний вплив	59
3.3. Організаційний вплив	62
3.4. Матеріальне заохочення	65
3.5. Методи соціального впливу та моральне стимулювання	66
3.6. Методи переконання	70
3.7. Комплексне використання методів керівництва	76
3.8. Контрольні запитання	77
Глава 4. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА ПЕРСОНАЛОМ І АВТОРИТЕТ МЕНЕДЖЕРА	78
4.1. Сутність і основні риси стилю керівництва	79

4.2. Види стилів керівництва.....	80
4.3. Поєднання стилів керівництва.....	88
4.4. Поведінські чинники стилів керівництва менеджера.....	89
4.5. Авторитет менеджера.....	105
4.6. Контрольні запитання.....	109
Глава 5. ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖЕРА.....	110
5.1. Роль інформації в роботі менеджера.....	111
5.2. Організація інформаційного обслуговування менеджера.....	114
5.3. Документація управління діяльністю.....	117
5.4. Порядок складання та оформлення службових документів.....	121
5.5. Особливості складання основних видів службової документації.....	149
5.6. Організація роботи з документами.....	182
5.7. Організація контролю за виконанням документів.....	197
5.8. Контрольні запитання.....	223
Глава 6. РОБОТА МЕНЕДЖЕРА ПО ОРГАНІЗАЦІЇ ПРИЙНЯТТЯ І РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ.....	224
6.1. Роль і значення рішення у менеджменті організації.....	225
6.2. Класифікація видів управлінських рішень.....	228
6.3. Порядок підготовки і прийняття управлінських рішень.....	231
6.4. Методи прийняття рішень.....	238
6.5. Система контролю за виконанням рішень.....	242
6.6. Контрольні запитання.....	244
Глава 7. УЧАСТЬ МЕНЕДЖЕРА У РІШЕННІ ВИРОБНИЧИХ ЗАВДАНЬ.....	245
7.1. Особливості організації праці менеджера.....	246
7.2. Планування робочого часу.....	247
7.3. Розподіл функцій між менеджером і працівниками.....	249
7.4. Делегування обов'язків і повноважень.....	249
7.5. Участь у виконанні функцій апарату управління.....	254
7.6. Контрольні запитання.....	256
Глава 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОЇ РОБОТИ МЕНЕДЖЕРА.....	257
8.1. Планування особистої роботи менеджера.....	258
8.2. Використання засобів організаційної техніки.....	259
8.3. Встановлення оптимального режиму роботи менеджера.....	263
8.4. Контрольні запитання.....	267
Глава 9. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ МЕНЕДЖЕРА З ПІДЛЕГЛИМИ.....	268
9.1. Організація роботи менеджера з підлеглими.....	269
9.2. Особисті контакти менеджера з підлеглими на робочих місцях.....	273
9.3. Приймання працівників і відвідувачів.....	275
9.4. Порядок проведення бесіди з відвідувачами.....	276
9.5. Уміння слухати і чути підлеглих.....	278
9.6. Контрольні запитання.....	279

Глава 10. ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ І ПЛАНУВАННЯ ДІЛОВОЇ	
КАР'ЄРИ	280
10.1. Сутність поняття, типи і фактори кар'єри.....	281
10.2. Етапи кар'єри та етапи життя.....	286
10.3. Вибір кар'єри.....	289
10.4. Принципи управління і планування кар'єрної стратегії.....	298
10.5. Технологія управління кар'єрою.....	310
10.6. Чинники успіху розвитку кар'єри.....	315
10.7. Конкурентоздатність професіоналізму менеджера.....	323
10.8. Етапи відбору кандидатів на посаду менеджера у фірмах США	330
10.9. Контрольні запитання.....	347
Глава 11. РОБОТА ПЕРСОНАЛУ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН	348
11.1. Види звернень громадян і вимоги до них.....	349
11.2. Порядок і строки розгляду пропозицій і скарг громадян.....	351
11.3. Відповідальність за порушення законодавства про звернення	
громадян.....	355
11.4. Правила звернення в Європейську Комісію з прав людини.....	360
11.5. Контрольні запитання.....	363
Глава 12. РОБОТА ПЕРСОНАЛУ З КОМЕРЦІЙНОЮ ТАЄМНОЮ	
ІНФОРМАЦІЄЮ	364
12.1. Сутність поняття комерційної таємниці.....	365
12.2. Захист документів комерційної таємниці на підприємствах.....	369
12.3. Порядок обліку, зберігання і використання конфіденційної	
інформації, яка є власністю держави.....	373
12.4. Правовий захист комерційної таємниці в Україні.....	381
12.5. Контрольні запитання.....	383
Глава 13. РОБОТА ПЕРСОНАЛУ З ДЕРЖАВНОЮ ТАЄМНОЮ	
ІНФОРМАЦІЄЮ	385
13.1. Основні поняття і загальні положення про державну таємницю... ..	386
13.2. Порядок віднесення інформації до державної таємниці.....	388
13.3. Засекречування та розсекречування інформації.....	396
13.4. Охорона державної таємниці.....	397
13.5. Контроль за додержанням вимог про державну таємницю.....	407
13.6. Відповідальність за порушення законодавства про державну	
таємницю.....	408
13.7. Контрольні запитання.....	410
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	411