



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Ереванский филиал**



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03 «Менеджмент»

«Профессиональный учебный цикл»

программа подготовки специалистов среднего звена
09.02.05 «Прикладная информатика (по отраслям)»



Рабочая программа учебной дисциплины ОП.03 «Менеджмент» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО (далее ФГОС 3+ СПО) и базовым учебным планом по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 09.02.05 «Прикладная информатика (по отраслям)».

Программа составлена в соответствии с Государственными требованиями к уровню подготовки выпускника по специальности
Руководитель ППССЗ - Вирабян Г.Б.

Содержание программы реализуется в процессе освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена СПО, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС 3+ СПО укрупненной группы специальностей **09.00.00 «Информатика и вычислительная техника»**

Организация - разработчик: ФГБОУ ВО Ереванский филиал «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Разработчики:

Рабочая группа в составе:

Каракозов Г.С., доцент Ереванского филиала РЭУ имени Г.В. Плеханова
Месропян Л.М., доцент Ереванского филиала РЭУ имени Г.В. Плеханова

Рецензент:

Ереванский филиал РЭУ имени Г.В. Плеханова, доцент, Манукян Р.А.



СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16



1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03 Менеджмент

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины Менеджмент является частью программы подготовки специалистов среднего звена СПО в соответствии с ФГОС 3+ по специальности Прикладная информатика по отраслям.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании на курсах переподготовки и повышения квалификации.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена СПО

Учебная дисциплина Менеджмент относится к общепрофессиональному циклу. В процессе изучения дисциплины формируются общие компетенции, которые являются основой профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Осуществлять сбор и анализ информации для определения потребностей клиента.

ПК 3.2. Осуществлять продвижение и презентацию программного обеспечения отраслевой направленности.



- ПК 4.1. Обеспечивать содержание проектных операций.
- ПК 4.2. Определять сроки и стоимость проектных операций
- ПК 4.3. Определять качество проектных операций.
- ПК 4.4. Определять ресурсы проектных операций.
- ПК 4.5. Определять риски проектных операций.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- влиять на деятельность подразделения, используя элементы мотивации труда;
- реализовывать стратегию деятельности подразделения;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- анализировать ситуацию на рынке программных продуктов и услуг;
- анализировать управленческие ситуации и процессы, определять действие на них факторов микро- и макроокружения;
- сравнивать и классифицировать различные типы и модели управления;
- разграничивать подходы к менеджменту программных проектов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям);
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента в рыночной экономике;
- организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- методику принятия решений;
- стили управления.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 78 час, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 52 часов
- самостоятельная работа обучающегося 26 часа.



2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	78
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
в том числе:	
теоретические занятия	32
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26
в том числе:	
Решение кейсов	10
Подготовка кратких сообщений, эссе	16
Итоговая аттестация в форме зачета	



2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.03. Менеджмент

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание дисциплины, её задачи, связь с другими дисциплинами, с практикой рыночной экономики	1	1
Тема 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента	Понятие менеджмента. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. История развития менеджмента: предпосылки возникновения менеджмента, школа научного управления, классическая школа, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный и ситуационный. Их сущность и основные отличия. Национальные особенности менеджмента.	1	1-2
	Практическое занятие Тестирование с целью определения индивидуальных качеств менеджера.	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка кратких сообщений по теме «История развития менеджмента», «Школы и модели менеджмента»	2	



Тема 2. Внешняя и внутренняя среда организации	<p>Организация как объект менеджмента. Внешняя среда организации. Факторы среды прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала), потребители, конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы.</p> <p>Факторы среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы, социально-культурные факторы, международные события, научно-технический прогресс.</p>	2	1-2
	<p>Практическое занятие</p> <p>1) Определение влияния факторов внешней среды на деятельность организации</p> <p>2) Определения факторов внутренней среды</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа:</p> <p>Решение кейса «Составление матриц SWOT и БКГ для организаций и предприятий»</p>	2	
Тема 3. Характеристика составляющих цикла менеджмента	<p>Цикл менеджмента (организация, планирование, мотивация и контроль) – основа управленческой деятельности. Характеристика функций цикла. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла</p>	2	1
Тема 4. Организация. Типы структур организаций	<p>Организация. Принципы построения организационной структуры управления: цели и задачи организации, функциональное разделение труда, объем полномочий руководства, соответствие социально-культурной среде, целесообразность числа звеньев.</p> <p>Типы структур организаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> – по взаимодействию с внешней средой: механические и органические; – по взаимодействию подразделений: традиционные (линейно-функциональные), дивизиональные и матричные; – по взаимодействию с человеком: корпоративная и 	2	1-2



	индивидуалистская		
	Практическое занятие Разработка и построение организационной структуры предприятия	2	
Тема 5. Планирование. Стратегические и тактические планы	<p>Формы планирования. Виды планов. Основные стадии планирования.</p> <p>Стратегическое (перспективное) планирование. Процесс стратегического планирования: миссия и цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон, анализ альтернатив и выбор стратегии, управления реализацией стратегии, оценка стратегии.</p> <p>Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы тактического планирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определение основных задач, необходимых для достижения целей; – установление взаимосвязей между основными видами деятельности; – уточнение ролей и делегирование полномочий; – оценка затрат времени; – определение ресурсов; – проверка сроков и коррекция плана действий 	2	1-2
	Практическое занятие Разработка и составление целей и миссии организации	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка кратких сообщений по теме «Миссия и цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон организации»	4	



Тема 6. Мотивация потребностей	Мотивация и критерии мотивации труда. Индивидуальная и групповая мотивации. Ступени мотивации. Правила работы с группой. Мотивация и иерархия потребностей. Первичные и вторичные потребности. Потребности и мотивационное поведение. Процессуальные и содержательные теории мотивации. Сущность делегирования. Полномочия и ответственность (исполнительская и управленческая), Правила и принципы делегирования	2	1-2
	Практическое занятие 1) Решение кейса «Человек в организации. Мотивация трудовой деятельности»	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка кратких сообщений на тему «Полномочия и ответственность (исполнительская и управленческая). Правила и принципы делегирования»	4	
Тема 7. Контроль	Понятие контроля. Три этапа контроля: выработка стандартов и критериев, сопоставление с ними реальных результатов, коррекция. Правила контроля. "Управляющая пятерня". Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный. Составление схемы контроля	2	1-2
	Практическое занятие Составление плана-схемы проведения контроля	2	
Тема 8. Система методов управления	Понятие методов управления. Направленность, содержание и организационная форма методов. Классификация методов управления: организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические. Характер воздействия: прямое и косвенное. Система методов: моделирование, экспериментирование, экономико-математические и социологические измерения и другие	2	1-2



<p>Тема 9. Процесс принятия решения</p>	<p>Типы решений и требования, предъявляемые к ним. Методы принятия решений. Матрицы принятия решений. Уровни принятия решений: рутинный, селективный, адаптационный, инновационный. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>
<p>Тема 10. Управление конфликтами и стрессами</p>	<p>Практическое занятие 1) Решение кейса «Принятие управленческих решений»</p> <p>Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни организации. Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Причины возникновения конфликтов. Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные. Стресс: природа и причины. Методы снятия стресса. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций</p>	<p>4</p>	<p>2</p>
<p>Тема 11. Руководство: власть и партнерство</p>	<p>Понятие руководства и власти. Управление человеком и управление группой. Искусство строить отношения с сотрудниками. Имидж (образ) менеджера</p>	<p>2</p>	<p>1-2</p>
<p>Тема 12. Самоменеджмент</p>	<p>Планирование работы менеджера. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления улучшения использования времени. Организация рабочего дня, рабочей недели, рабочего места. Улучшение условий и режима работы. Рабочее место руководителя, его эргономические характеристики. Проведение переговоров, совещаний, бесед, встреч; выбор стиля, распределение ролей, принятие решений. Анализ проводимых мероприятий. Ортобиоз, слагаемые ортобиоза: релаксация, рекреация, катарсис.</p>	<p>2</p>	<p>1-2</p>



	<p>Самостоятельная работа: Написание эссе на тему «Моя будущая карьера» Составление плана организации личной работы</p>	6	
Тема 13. Стили управления	Стили управления и факторы его формирования. "Решетка менеджмента". Определение стиля по "Решетке менеджмента" и характеристика каждого стиля. Виды и совместимость стилей. Связь стиля управления и ситуации	2	1-2
Тема 14. Коммуникативность и общение	Понятие общения и коммуникации. Информация, ее виды: функциональная, координационная, оценочная. Три состояния человека: "Я – родитель", "Я – взрослый", "Я – ребенок". Характеристика каждого состояния. Трансакты. Три формы трансакта: параллельный, перекрестный, скрытый. Эффективная коммуникация.	2	1
	<p>Практическое занятие Использование приемов аттракций в заданных ситуациях при работе с подчиненными</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа: Решение кейса «Построение схем трансакций»</p>	4	2
Тема 15. Деловое общение	Деловое общение, его характеристика. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.	2	1-2
	<p>Самостоятельная работа: Решение кейса «Составление плана проведения совещаний, переговоров, бесед»</p>	2	



Тема 16. Управленческое общение	Управленческое общение, его функции и назначение. Распорядительная информация и ее виды. Условия эффективного общения. Два закона управленческого общения. "Шкала отношений". Основные характеристики подчиненных. Психологические приемы достижения расположенности подчиненных (аттракция): "имя собственное", "зеркало отношений", "золотые слова", "терпеливый слушатель", "личная жизнь". Правила устного распоряжения	2	1
	Итоговая аттестация: зачет	2	
	Всего:	78	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1.- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2.- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).



3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Менеджмента».

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя

Технические средства обучения:

Мультимедийная установка. Компьютер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основная литература

1. Драчёва Е.Л., Юликова Л.И. Менеджмент: учебное пособие для среднего профессионального образования. – М.: Академия, 2007. – 280с.
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент: учебное пособие для среднего профессионального образования. – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2008. – 301 с.
3. Драчева Е.Л. Менеджмент. Учебное пособие для студентов СПО. – М.: Издат. Центр «Академия», 2007. – 288 с.
4. Комаров Е.И. Общий менеджмент : учеб. пособие, М.: РИОР ИНФРА-М, 2010– 268 с.

Дополнительная литература

1. Виханский О.С. Стратегическое управление. – М.: Гардарика, 2005;
2. Виханский О., Наумов А., Менеджмент, М.: Гардарика, 2008;
3. Герчикова И.Н. Менеджмент: Учебник. – М.: Банки и биржи, 2005.
4. Биз А. Язык жестов. – НПО Модекс, 2005.
5. Дойль Питер. Менеджмент: стратегия и тактика. С.-Петербург, 2006;
6. Котлер Ф. «Маркетинг – менеджмент» / пер. с англ. под ред. О.А. Третьяк, Л.А.
7. Волковой, Ю.Н.Каптуревского. – СПб: Издательство «Питер», 2000;
8. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: Учебник. – М.: МГУ, 2004.
9. Морозов Ю.П. Инновационный менеджмент. – М.: ЮНИТИ, 2004.
10. Мескон М.Х., Альберт М. Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М.: Дело, 2002.
11. Лафта Т.К. Менеджмент: Учебник. – М., 2005.
12. Фатхутдинов Р.А. «Система менеджмента», Интел-Синтез, 2007;



13. Переверзев М.П. Менеджмент, Учебник для ВПО– М.: ИНФРА-М, 2008. – 329 с.
14. Попов С.А. Стратегическое управление: 17- модульная программа для менеджеров
15. «Управление развитием организации». Модуль 4 – М.: ИНФРА-М, 1999;
16. Речмен Д.Дж., Мескон М.Х., Боуви К.Л., Хилл Дж.В. Современный бизнес. Пер. с англ. Учебник в 2-х т., М., 2005;
17. Томпсон А.А., мл., Стрикленд А.Дж. III. Стратегический менеджмент. М.: ИНФРА-М, 2005;

Internet-ресурсы

1. <http://e-managment.newmail.ru/> Публикации по менеджменту, экономике, маркетингу
2. <http://mibif.indi.ru/proftest/innmeneg/2/index.htm> Формирование списка решаемых менеджментом задач
3. <http://www.garant.samara.ru/press/ok/ok002/32-1.htm>. Менеджмент как он есть.
4. <http://http://www.job-toda.ru/issue2/s05-00-3.htm> Управление персоналом и регулярный менеджмент.
5. <http://www.manager.ru/> Все о менеджменте, маркетинге, рекламе.
6. Частно-государственное партнерство: проблемы и решения. Режим доступа: <http://e-management.newmail.ru/>
7. www.url:http://www.dis.ru/im/marketing/deinekin/effective.html Электронный журнал «Дело и Сервис», 2007-2009
8. Электронная энциклопедия. [Электронный ресурс] – Б.м., Б.г.- Режим доступа к ст.: <http://www.glossary.ru/cgi-bin/>
9. <http://www.eoi.ru/student>
10. <http://quality.eup.ru/> Сайт о Менеджменте качества
11. ВКГ. Management Consulting Experts (русскоязычный ресурс). <http://www.bkg.ru/>
12. Журнал «Эксперт». <http://www.expert.ru/>
13. Корпоративный менеджмент <http://www.cfin.ru/>
14. <http://www.mevriz.ru/> Журнал «Менеджмент в России и зарубежом»



4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь - использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения	Практические работы, Решение практических задач Решение кейсов
- анализировать организационные структуры управления	Практические работы, Решение практических задач Решение кейсов
- проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала	Практические работы, Решение практических задач Решение кейсов
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения	Практические работы, Решение практических задач Решение кейсов
- принимать эффективные решения, используя систему методов управления	Практические работы, Решение практических задач Решение кейсов
- учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	Реферат Эссе, сообщение
Знать - сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития	Реферат Эссе, сообщение
- методы планирования и организация работы подразделения	Устный опрос
- принципы построения организационной структуры управления	Письменный опрос
- основы формирования мотивационной политики организации	Тестирование
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	Устный опрос
- цикл менеджмента	Устный опрос
- процесс принятия и реализации управленческих решений	Тестирование
- функции менеджмента в рыночной	Тестирование



экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта	
- методику принятия решений	Тестирование
- стили управления, коммуникации, принципы делового общения	Тестирование
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (посещений занятий, выполнение заданий)- участие в студенческом научном обществе, выполнение заданий, выступления с докладами	Сбор свидетельств (портфолио студента) Сертификаты участника конференций Наблюдение за качеством выступлений
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (самостоятельность выполнения заданий, своевременность выполнения заданий)	Мониторинг профессионально значимых качеств
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Решение кейсов
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Мониторинг профессионально значимых качеств
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Решение кейсов и практических задач



Вопросы для итогового контроля (зачет)

1. История развития менеджмента. Школа научного менеджмента Ф. Тейлора.
2. Административная школа управления. Выдающиеся представители школы: Анри Файоль, Л. Урвик, Дж. Муни.
3. Школа человеческих отношений в истории развития менеджмента. Основоположник школы – Элтон Мейо.
4. Хоторнский эксперимент. Его роль в развитии школ менеджмента.
5. Поведенческая школа менеджмента. Бихевиористы – Р. Лайкерт, Д. Макгрегор, Ф. Герцберг.
6. Количественный подход. Школа социальных систем. Институт Карнеги.
7. Современные исследования менеджмента. Организационная культура; международное сотрудничество; исследования управления как системы.
8. Понятие менеджмента, его содержание и место в системе наук. Предпосылки возникновения менеджмента.
9. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный и ситуационный.
10. Организация как объект управления. Внутренняя среда организации.
11. Анализ внутренней и внешней среды. Матрица SWOT и STEEP-анализ.
12. Внешняя среда организации. Анализ внешней среды.
13. Основные типы организационных структур управления: линейная, функциональная, штабная и др.
14. Миссия, цели и задачи предприятия.
15. Стратегическое планирование. Базовые стратегий.
16. Тактическое планирование.
17. Процесс принятия решений. Типы и методы принятия решений.
18. Мотивация, критерии мотивации труда. Индивидуальная и групповая мотивация.
19. Основные теории мотивации: содержательные.
20. Основные теории мотивации: процессуальные.
21. Основные методы управления: организационно – распорядительные, экономические, социально – психологические.
22. Самоменеджмент. Планирование и организация работы менеджера.
23. Карьера и её виды. Этапы карьеры.
24. Коммуникации как основной инструмент координации. Виды коммуникаций.
25. Организация деловых совещаний и переговоров.
26. Контроль. Виды и этапы контроля. Итоговая документация по контролю.
27. Организационный конфликт: стадии, виды, причины.
28. Природа и причина стрессов. Регулирование стрессовых состояний.
29. Власть и влияние. Виды власти.
30. Лидерство как особое качество менеджера. Стили управления.
31. Американская модель менеджмента.
32. Японская модель менеджмента.
33. Модели менеджмента по Оучи.



34. Проблемы менеджмента в условиях переходной экономики России.

35. Имидж менеджера. Требования, предъявляемые к современному менеджеру.