

Obsah

O autorech	9
Předmluva	11

Část I: Praxe řízení

1. Povaha řízení	15
1.1 Co je to řízení	16
1.2 Účel řízení a vedení	16
1.3 Proces řízení	16
1.4 Rozdíly mezi řízením a vedením	17
1.5 Manažerské standardy	19
1.6 Vlivy působící na řízení	20
2. Schopnost vést neboli leadership	27
2.1 Role vedení	28
2.2 Styly vedení a řízení	28
2.3 Situační vedení	29
2.4 Výkon vedení	30
2.5 Charakteristiky vedení	30
2.6 Lídři a následovníci	33
2.7 Kontrolní seznam lídra	34
3. Role manažera	37
3.1 Kdo je to manažer?	38
3.2 Přispění manažera	38
3.3 Faktory ovlivňující přispění k přidané hodnotě	39
3.4 Charakteristiky role manažera	41
3.5 Význam strategického a vizionářského myšlení	43
3.6 Přispění liniového a středního manažera	44
3.7 Manažerské kvality	45
4. Manažerské činnosti	49
4.1 Plánování	50
4.2 Organizování	51

4.3	Stanovování cílů a úkolů	55
4.4	Komunikování	59
5.	Přístupy k řízení	65
5.1	Delegování	66
5.2	Motivování lidí	70
5.3	Zpětná vazba	71
5.4	Koučování	73
5.5	Napomáhání	75
5.6	Vytváření sítí	77
5.7	Znalost politiky organizace	78
5.8	Ovlivňování	78
5.9	Autorita	80
5.10	Moc	81
5.11	Zacházení s neuspokojivými situacemi	82
6.	Uskutečňování věcí	85
6.1	Jak uskutečňovat věci: základní otázky	86
6.2	Co charakterizuje úspěšné lidi?	87
6.3	Co dělají úspěšní lidé v zájmu uskutečňování věcí?	88
6.4	Rozhodnost	89
6.5	Jak analyzovat a zlepšovat vaše schopnosti uskutečňovat věci	90
7.	Strategické řízení	93
7.1	Strategie	94
7.2	Vytváření strategie	94
7.3	Úloha strategického řízení	95
7.4	Vytváření sdílené, společné vize a strategických plánů	96
8.	Řízení systémů a procesů	99
8.1	Řízení systémů	100
8.2	Řízení procesů	100
8.3	Příklady řízení systémů a procesů	101
8.4	Konflikty a problémy pramenící ze systému a procesů	106
9.	Samostatný rozvoj	109
9.1	Proces samostatného rozvoje	110
9.2	Další metody rozvoje manažerů	113
9.3	Strategie samostatného rozvoje	116

Část II: Uskutečňování změny

10. Proces změny	121
10.1 TYPY změny	122
10.2 Jak dochází ke změně	130
10.3 Dynamika organizace — jak se organizace mění a rostou	130
11. Souvislosti změny	135
11.1 Základna organizace	136
11.2 Typy organizací	137
11.3 Vytváření a udržování struktur a systémů organizace	142
11.4 Funkce organizace	146
11.5 Kultura organizace	148
11.6 Moc	149
11.7 Autorita	150
12. Řízení změny	153
12.1 Modely změny	154
12.2 Jak se mění lidé	156
12.3 Kroky k efektivní změně	156
12.4 Odpor ke změně	157
12.5 Formování a přijímání kultury změny	160
12.6 Rozpoznání potřeby změny	160
12.7 Přínosy a rizika změny	162
12.8 Zdůvodnění změny	162
12.9 Plánování programu změny	163
12.10 Požadavky na úspěšnost řízení změny	165
12.11 Prvky vedoucí k úspěšnému uskutečnění změny	166

Část III: Zdokonalování vztahů se zákazníky

i3. Základní otázky služby zákazníkům	173
13.1 Povaha služby zákazníkům	174
13.2 Aktivity služby zákazníkům	177
13.3 Složky spokojenosti zákazníkům	177
14. Přístupy k službě zákazníkům	181
14.1 Řízení vztahů se zákazníky	183
14.2 Posuzování potřeb zákazníkům	185

14.3	Rozpoznávání cílových zákazníků	188
14.4	Informování zákazníků	189
14.5	Zkoumání a posuzování spokojenosti zákazníků	191
14.6	Vytváření výrobků nebo služeb uspokojujících potřeby zákazníků	194
14.7	Zabezpečování infrastruktury potřebné pro službu zákazníkům	196
14.8	Vyhodnocování modelů služby zákazníkům	196
14.9	Stanovování standardů pro službu zákazníkům	199
14.10	Sledování plnění standardů služby	201
14.11	Vytváření spokojenosti a udržování si zákazníků	201
14.12	Vnitřní zákazníci	202
15.	Dosahování vysoké úrovně služby zákazníkům	207
15.1	Dvanáct pilířů světové úrovně dokonalosti ve službách	208
15.2	Strategie služby zákazníkům	209
15.3	Osvojování si kultury orientované na zákazníka	210
15.4	Definování žádoucích postojů, dovedností, znalostí, chování a schopností	213
15.5	Formování postojů, dovedností a chování	218
15.6	Příklady světové úrovně služby zákazníkům	221
Část IV: Umožňování soustavného zlepšování		
16.	Soustavné zlepšování	229
16.1	Povaha soustavného zlepšování	230
16.2	Pěstování kultury soustavného zlepšování	233
16.3	Podmínky a chování, které podporují soustavné zlepšování	236
16.4	Schéma soustavného zlepšování	238
16.5	Programy soustavného zlepšování	239
16.6	Příklady přístupů k soustavnému zlepšování	247
17.	Řízení kvality	253
17.1	Definování kvality	254
17.2	Definování řízení kvality	255
17.3	Čím přispěly autority v oblasti kvality	255
17.4	Přístupy k řízení kvality	257
17.5	Standardy kvality	262
17.6	Problémy řízení kvality	264