

Spis treści

•

Wstęp	7
Rozdział I	
Kultura organizacyjna	11
1.1. Koncepcje kultury organizacyjnej	11
1.2. Typy kultur	16
1.3. Kultura organizacyjna a jednostka - wzajemne relacje . . .	21
1.3.1. <i>Typy osobowości i ich wpływ na kulturę organizacyjną</i>	22
1.4. Zarządzanie międzykulturowe	24
1.4.1. <i>Menedżer w warunkach zarządzania międzykulturowego</i>	26
1.4.2. <i>Różnice w kulturach zarządzania na świecie</i>	30
1.4.3. <i>Kultura organizacyjna - opis przypadku</i>	
Rozdział II	
Zarządzanie wiedzą. Organizacja inteligentna. Organizacja ucząca się	41
2.1. Pojęcie wiedzy (definicje, typologie)	42
2.2. Zarządzanie wiedzą - analiza zjawiska	46
2.3. Pracownicy wiedzy i firmy inteligentne/uczące się	48
2.4. Wiedza a efektywność funkcjonowania organizacji	55
2.5. Miejsce edukacji w tworzeniu organizacji inteligentnej i pracowników wiedzy	57

2.6. Fakty i mity związane z zarządzaniem wiedzą.....	59
---	----

Rozdział III

Komunikowanie się w organizacji.....	67
---	-----------

3.1. Sposoby komunikowania się.....	67
3.1.1. Porozumiewanie się w różnych kulturach	73
3.1.2. Nowoczesna technologia i jej rola w komunikowaniu się	74
3.2. Dostęp do informacji i style komunikowania się.....	76
3.3. Stereotypy i błędy w komunikowaniu się	79
3.4. Public relations (PR)	84
3.5. Zarządzanie relacjami z klientami (Customers Relations Management - CRM).....	85

Rozdział IV

Kierownik i kierowanie.....	89
------------------------------------	-----------

4.1. Role kierownicze - uwarunkowania i podstawowe koncepcje..	89
4.1.1. Uwarunkowania ról menedżerów	90
4.2. Klasyczne koncepcje ról kierowniczych.....	91
4.3. Nowe role kierujących	94
4.3.1. Role nadzoru korporacyjnego	94
4.3.2. Role członków zespołów pracowniczych.....	97
4.4. Konflikt ról.....	99
4.5. Władza w organizacji	102
4.5.1. Pojęcie i istota zjawiska władzy	102
4.5.2. Teorie władzy	104
4.5.3. Władza we współczesnej organizacji	106
4.6. Style kierowania.....	109
4.6.1. Manipulacja i Makiawellizm -jako odmiana stylu kierowania	116
4.6.2. Kierowanie a przywództwo	120
4.6.3. Współczesne kierowanie - próba charakterystyki . . .	127
4.6.4. Menedżer —przywódca w przyszłości i jego kształcenie	131
4.7. Zarządzanie zmianami	144
4.7.1. Zmiany, ich uwarunkowania, proces zmian	144
4.7.2. Zmiana a transformacja organizacyjna (OT)	157
4.8. Zarządzanie kryzysem	159
4.8.1. Zarządzanie kryzysem w organizacji.....	159
4.8.2. Działania antykryzysowe.....	162
4.9. Zarządzanie konfliktem	167

4.9.1. <i>Konflikt - istota, przyczyny występowania, symptomy</i>	167
4.9.2. <i>Rodzaje konfliktów i ich klasyfikacje</i>	171
4.9.3. <i>Zarządzanie konfliktem</i>	175
4.10. <i>Etyczne problemy kierowania</i>	183
4.10.1. <i>„Mobbing” - nowe zjawisko?</i>	192
4.10.2. <i>Polityczna poprawność (Political Correctness -PC) i akcja afirmatywna (Affirmative Action)</i>	198
Rozdział V	
Motywowanie	203
5.1. <i>Definicje i źródła motywacji</i>	203
5.2. <i>Modele i teorie motywacji</i>	205
5.3. <i>Sposoby motywowania w praktyce</i>	213
5.3.1. <i>Inne oblicze motywacji - motywacja bez motywowania</i>	219
Rozdział VI	
Zarządzanie czasem	223
6.1. <i>Czas — istota i definicje</i>	223
6.2. <i>Umiejętności i techniki związane z zarządzaniem czasem</i> .	227
6.3. <i>Zarządzanie czasem a organizacja pracy własnej menedżera</i>	231
6.3.1. <i>Organizacja narad, zebrań, konferencji</i>	234
6.3.2. <i>Delegowanie uprawnień</i>	237
Rozdział VII	
Inteligencja emocjonalna (IE) w praktyce kierowania	241
7.1. <i>Podstawowe definicje i pojęcia inteligencji emocjonalnej</i> . .	242
7.2. <i>Charakterystyka osób o wysokim i niskim wskaźniku EQ</i> .	245
7.3. <i>Rodzaje emocji</i>	248
7.4. <i>Wpływ inteligencji emocjonalnej na osiągnięcie sukcesu. IE w kierowaniu</i>	251
Załącznik nr 1	259
Załącznik nr 2	261
Bibliografia	263
Spis rysunków i tabel	273