

# Spis treści

|                                                                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Przedmowa do wydania polskiego</b> .....                                                                                | 11  |
| <b>Podziękowania</b> .....                                                                                                 | 13  |
| <b>O autorach</b> .....                                                                                                    | 15  |
| <b>Wprowadzenie</b> .....                                                                                                  | 19  |
| <b>ROZDZIAŁ 1. Problemy i podejmowanie decyzji (Wendy Hoffman)</b> .....                                                   | 23  |
| <b>ROZDZIAŁ 2. Optymalizacja procesu podejmowania decyzji oraz unikanie pułapek (Corinne Farneti, Glenn Dishman)</b> ..... | 45  |
| <b>ROZDZIAŁ 3. Funkcje lidera (Sal Mirza, Frank Fletcher)</b> .....                                                        | 65  |
| <b>ROZDZIAŁ 4. Komunikacja (Karen Clancy, Linda Eldridge)</b> .....                                                        | 86  |
| <b>ROZDZIAŁ 5. Strategia (Eric Bolland, Jerry Wellman)</b> .....                                                           | 110 |
| <b>ROZDZIAŁ 6. Tworzenie struktury i kultury organizacyjnej (Frank Fletcher)</b> .....                                     | 130 |
| <b>ROZDZIAŁ 7. Zarządzanie zasobami ludzkimi (Sal Mirza, Corinne Farneti)</b> .....                                        | 156 |
| <b>ROZDZIAŁ 8. Marketing i promocja (Marla Ashe)</b> .....                                                                 | 183 |
| <b>ROZDZIAŁ 9. Konkurenci i wywiad konkurencyjny (Eric Bolland)</b> .....                                                  | 206 |

|                                                                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>ROZDZIAŁ 10. Metody ustalania cen</b> ( <i>Laura D'Antonio</i> ) .....                                           | 224 |
| <b>ROZDZIAŁ 11. Identyfikowanie i obsługa klientów</b> ( <i>Marla Ashe</i> ) .....                                  | 246 |
| <b>ROZDZIAŁ 12. Zarządzanie operacyjne</b> ( <i>Rik Berry</i> ) .....                                               | 266 |
| <b>ROZDZIAŁ 13. Dystrybucja i dostawa</b> ( <i>Eric Bolland</i> ) .....                                             | 285 |
| <b>ROZDZIAŁ 14. Zarządzanie projektami i procesami</b> ( <i>Jerry Wellman</i> ) .....                               | 303 |
| <b>ROZDZIAŁ 15. Rachunkowość</b> ( <i>Laura Barthel</i> ) .....                                                     | 330 |
| <b>ROZDZIAŁ 16. Finansowanie, budżetowanie i przepływy pieniężne</b><br>( <i>Rik Berry, Laura D'Antonio</i> ) ..... | 351 |
| <b>ROZDZIAŁ 17. Wynik organizacji</b> ( <i>Laura Barthel</i> ) .....                                                | 373 |
| <b>ROZDZIAŁ 18. Władza państwowa i kwestie prawne</b><br>( <i>Teresa Isaac, Bobby Ricks</i> ) .....                 | 400 |
| <b>ROZDZIAŁ 19. Strony internetowe i technologie informatyczne</b><br>( <i>Eric Bolland</i> ) .....                 | 419 |