

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<i>Πρόλογος της ελληνικής έκδοσης</i>	9
<i>Πρόλογος</i>	11
<i>Διάρθρωση της ύλης</i>	13
Μέρος 1: Βασικές αρχές του Μάνατζμεντ	19
1. Η επίτευξη των αποτελεσμάτων	21
2. Η διαχείριση των πόρων	30
3. Η εστίαση στους πελάτες	41
4. Η κατανόηση της κουλτούρας	55
5. Η μελέτη του περιβάλλοντος	69
Μέρος 2: Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων	87
6. Παρακίνηση των εργαζομένων	89
7. Ηγεσία και εκχώρηση αρμοδιοτήτων	103
8. Μάνατζμεντ των ομάδων	123
9. Βελτίωση της απόδοσης	143
10. Διαχείριση των αλλαγών	162
Μέρος 3: Μάνατζμεντ δραστηριοτήτων	175
11. Μετατροπή των εισροών σε εκροές	177
12. Ανταπόκριση στις ανάγκες του πελάτη	188
13. Σχεδιασμός-Προγραμματισμός, οργάνωση και έλεγχος	201
14. Μάνατζμεντ του χώρου εργασίας	226
15. Αναζήτηση και υλοποίηση βελτιώσεων	242

Μέρος 4: Διαχείριση πληροφοριών	259
16. Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων	261
17. Καταγραφή, αρχειοθέτηση και αξιοποίηση πληροφοριών	283
18. Αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας	306
19. Αποτελεσματική επικοινωνία στον γραπτό λόγο	318
20. Αποτελεσματική επικοινωνία στον προφορικό λόγο – Ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων	333
Μέρος 5: Χρηματο-οικονομική διαχείριση	355
21. Χρηματο-οικονομική ενημέρωση και έλεγχος	357
22. Κατανόηση των λογιστικών καταστάσεων	375
23. Κατάρτιση και εκτέλεση προϋπολογισμών	397
24. Διαχείριση και έλεγχος του κόστους και των πόρων	412
<i>Απαντήσεις στις ερωτήσεις ανασκόπησης</i>	431
<i>Γλωσσάρι</i>	443