

Περιεχόμενα

<i>Βιογραφικά συγγραφέων</i>	25
<i>Εισαγωγή του επιμελητή</i>	27
<i>Πρόλογος</i>	29
ΜΕΡΟΣ Ι Εισαγωγή	35
Κεφάλαιο 1 Οι μάντζερ και το μάντζμεντ	37
Ποιοι είναι οι μάντζερ και πού εργάζονται;	39
Ποια είναι τα τρία κοινά χαρακτηριστικά των οργανισμών;	40
Σε τι διαφέρουν οι μάντζερ από το μη διοικητικό προσωπικό;	40
Τι τίτλους έχουν οι μάντζερ;	41
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	42
Τι είναι το μάντζμεντ;	42
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	44
Τι κάνουν οι μάντζερ;	45
Ποιες είναι οι τέσσερις λειτουργίες του μάντζμεντ;	46
Ποιος είναι ο ρόλος των μάντζερ;	48
Ποιες δεξιότητες χρειάζονται οι μάντζερ;	50
Η εργασία του μάντζερ είναι σφαιρική και διαρκής;	50
<i>Αναπτύσσοντας τις πολιτικές δεξιότητες</i>	52
Γιατί να μελετήσει κανείς μάντζμεντ;	56
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	57
Τι μπορούν να μάθουν οι σπουδαστές του μάντζμεντ από άλλα μαθήματα;	57
Ποιοι παράγοντες αναμορφώνουν και επαναπροσδιορίζουν το μάντζμεντ;	59
Γιατί οι πελάτες είναι σημαντικοί στη δουλειά του μάντζερ;	60
Γιατί η καινοτομία είναι σημαντική στη δουλειά του μάντζερ;	61
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	62
Περίληψη κεφαλαίου	62
Κατανόηση του κεφαλαίου	63
Κατανοήστε τον εαυτό σας	64
Για την άμεση δράση σας	68
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Ένας νέος τρόπος δουλειάς	70
Μάθημα ιστορίας <i>Μια σύντομη ιστορική ανασκόπηση της καταγωγής του μάντζμεντ</i>	72

Πρώιμο μάνατζμεντ	72
Κλασικές προσεγγίσεις	73
Συμπεριφορική προσέγγιση	76
Ποσοτική προσέγγιση	78
Σύγχρονες προσεγγίσεις	78
Κεφάλαιο 2 Το περιβάλλον του μάνατζμεντ	81
Ποια είναι τα χαρακτηριστικά της νέας οικονομίας;	83
Ποιες αλλαγές έχουν σημειωθεί στην οικονομία;	84
Ποια θα είναι η «νέα» φυσιολογική κατάσταση;	85
<i>Τεχνολογία και μάνατζερ: Μεταβάλλοντας και βελτιώνοντας τον τρόπο διοίκησης των μάνατζερ.</i>	86
Πώς η νέα οικονομία επηρεάζει τους οργανισμούς;	87
Τι είναι η παγκοσμιοποίηση και πώς επηρεάζει τους οργανισμούς;	88
Ποιοι είναι οι διάφοροι τύποι παγκόσμιων οργανισμών;	88
Πώς ένας οργανισμός γίνεται παγκόσμιος;	90
Τι πρέπει να γνωρίζουν οι μάνατζερ για το μάνατζμεντ σε έναν παγκόσμιο οργανισμό;	92
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	94
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	97
Ποιες είναι οι προσδοκίες της κοινωνίας από τους οργανισμούς και τους μάνατζερ;	97
Πώς μπορούν οι οργανισμοί να επιδείξουν κοινωνική υπευθυνότητα μέσω της δράσης τους;	99
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	100
Πώς μπορούν οι μάνατζερ να γίνουν πιο ηθικοί;	101
<i>Αναπτύσσοντας τις ηθικές δεξιότητες</i>	104
Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου εργατικού δυναμικού και πώς επηρεάζει τον τρόπο διοίκησης των οργανισμών;	106
Τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου εργατικού δυναμικού	106
<i>Διαχειριζόμενοι τη διαφορετικότητα – Το παράδοξο της διαφορετικότητας</i>	107
Πώς οργανισμοί και μάνατζερ προσαρμόζονται σε ένα μεταβαλλόμενο εργατικό δυναμικό;	108
Πώς οι οργανισμοί κάνουν τον πελάτη βασιλιά;	111
Μπορούν οι οργανισμοί να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση πελατών;	112
Πώς οι οργανισμοί επιδεικνύουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την ποιότητα;	116
Πότε οι μάνατζερ θα χρησιμοποιήσουν ριζικές αλλαγές αντί για διαρκή βελτίωση;	117
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	120
Περίληψη κεφαλαίου	120

Κατανόηση του κεφαλαίου	122
Κατανοήστε τον εαυτό σας	122
Για την άμεση δράση σας	129
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Σε ομηρία	130
ΜΕΡΟΣ II Προγραμματισμός	133
Κεφάλαιο 3 Τα θεμέλια της λήψης αποφάσεων	135
Πώς οι μάνατζερ λαμβάνουν αποφάσεις;	137
Τι ορίζει ένα πρόβλημα που απαιτεί μια απόφαση;	138
Τι είναι συναφές κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων;	139
Πώς ο λήπτης μιας απόφασης ζυγίζει τα κριτήρια και αναλύει τις εναλλακτικές λύσεις;	139
Τι καθορίζει την καλύτερη επιλογή;	142
Τι συμβαίνει κατά την υλοποίηση της απόφασης;	143
Ποιο είναι το τελευταίο βήμα στη διαδικασία λήψης μιας απόφασης;.	143
Ποια συνθήκη σφάλματα διαπράττονται κατά τη διαδικασία λήψης μιας απόφασης;.	144
Ποιες είναι οι τρεις θεωρίες που χρησιμοποιούν οι μάνατζερ κατά τη λήψη αποφάσεων;	146
Ποιο είναι το ορθολογικό μοντέλο λήψης αποφάσεων;.	147
<i>Τεχνολογία και μάνατζερ – Λαμβάνοντας καλύτερες αποφάσεις χάρη στην τεχνολογία.</i>	148
Τι σημαίνει περιορισμένη ορθολογικότητα;	149
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	150
Ποιο ρόλο διαδραματίζει η διαίσθηση στη λήψη αποφάσεων εκ μέρους των μάνατζερ;	151
Ποια είδη αποφάσεων και ποιες συνθήκες λήψης αποφάσεων αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ;	152
Διαφορές προβλημάτων;	153
Πώς κάποιος μάνατζερ λαμβάνει προγραμματισμένες αποφάσεις;	153
Σε τι διαφέρουν οι απρογραμμάτιστες αποφάσεις από τις προγραμματισμένες;	155
Πώς συνενώνονται προβλήματα, είδη αποφάσεων και οργανωσιακό επίπεδο;	156
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	153
Ποιες συνθήκες λήψης αποφάσεων αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ;.	157
Πώς οι ομάδες λαμβάνουν αποφάσεις;	158
Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της συλλογικής λήψης αποφάσεων;	158
<i>Διαχειριζόμενοι τη διαφορετικότητα – Η αξία της ποικιλότητας στη λήψη αποφάσεων</i>	159

Ποια είναι τα μειονεκτήματα της συλλογικής λήψης αποφάσεων;	160
Πότε είναι αποτελεσματικότερες οι ομάδες;	161
Πώς μπορείτε να βελτιώσετε την ομαδική λήψη αποφάσεων;	162
Ποια σύγχρονα ζητήματα αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ	
κατά τη λήψη αποφάσεων;	164
Πώς η εθνική κουλτούρα επηρεάζει τη λήψη αποφάσεων εκ μέρους των μάνατζερ;	164
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	166
Γιατί η δημιουργικότητα είναι σημαντική κατά τη λήψη αποφάσεων;	166
<i>Αναπτύσσοντας τη δεξιότητα της δημιουργικότητας</i>	167
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	170
Περίληψη κεφαλαίου	170
Κατανόηση του κεφαλαίου	172
Κατανοήστε τον εαυτό σας	172
Για την άμεση δράση σας	179
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Σε αρμονία	180
Κεφάλαιο 4 Τα θεμέλια του προγραμματισμού	183
Τι είναι ο προγραμματισμός και γιατί οι μάνατζερ πρέπει να καταστρώνουν σχέδια;	185
Γιατί πρέπει οι μάνατζερ να εφαρμόζουν τυπικό προγραμματισμό;	186
Διάφορες κριτικές για τον τυπικό προγραμματισμό	187
Ο τυπικός προγραμματισμός βελτιώνει την απόδοση του οργανισμού;	188
Τι πρέπει να γνωρίζουν οι μάνατζερ αναφορικά με το στρατηγικό μάντζμεντ;	189
Τι είναι το στρατηγικό μάντζμεντ;	189
Γιατί το στρατηγικό μάντζμεντ είναι τόσο σημαντικό;	190
Ποια είναι τα βήματα της διαδικασίας του στρατηγικού μάντζμεντ;	191
Τι στρατηγικές χρησιμοποιούν οι μάνατζερ;	194
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	198
Ποια στρατηγικά όπλα διαθέτουν οι μάνατζερ;	201
<i>Τεχνολογία και μάνατζερ – Ο ρόλος της τεχνολογίας στη στρατηγική της εταιρείας</i>	202
Πώς οι μάνατζερ θέτουν στόχους και αναπτύσσουν σχέδια;	203
Τι είδους στόχους έχουν οι οργανισμοί και πώς θέτουν τους στόχους αυτούς;	203
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	204
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	208
Ποια είδη προγραμμάτων χρησιμοποιούν οι μάνατζερ και πώς τα αναπτύσσουν;	209
<i>Αναπτύσσοντας τη δεξιότητα επιχειρηματικού προγραμματισμού</i>	214

Ποια σύγχρονα ζητήματα σχετικά με τον προγραμματισμό αντιμετωπίζουν οι μάντζερ;	217
Πώς μπορούν οι μάντζερ να προγραμματίσουν αποτελεσματικά σε δυναμικά περιβάλλοντα;	218
Πώς μπορούν οι μάντζερ να χρησιμοποιήσουν περιβαλλοντική σάρωση;	219
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	221
Περίληψη κεφαλαίου	221
Κατανόηση του κεφαλαίου	222
Κατανοήστε τον εαυτό σας	223
Για την άμεση δράση σας	230
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Διοικώντας τη μαγεία	231
Επιχειρηματική ενότητα Διοίκηση επιχειρηματικών εγχειρημάτων	233
Τι σημαίνει επιχειρηματικότητα;	233
Ποιος ξεκινά επιχειρηματικά εγχειρήματα;	234
Τι κάνουν οι επιχειρηματίες;	234
Τι προγραμματισμό πρέπει να εφαρμόζουν οι επιχειρηματίες;	235
Ποια ζητήματα ανακύπτουν κατά την οργάνωση του επιχειρηματικού εγχειρήματος;	238
Ποια ζητήματα αντιμετωπίζουν οι επιχειρηματίες ενόσω ηγούνται του επιχειρηματικού εγχειρήματος;	241
Ποια ζητήματα ελέγχου αντιμετωπίζουν οι επιχειρηματίες;	246
ΜΕΡΟΣ III Οργάνωση	251
Κεφάλαιο 5 Οργανωσιακή δομή και κουλτούρα	253
Ποια είναι τα έξι κύρια στοιχεία του οργανωσιακού σχεδιασμού;	256
Τι σημαίνει επαγγελματική εξειδίκευση;	256
Τι είναι η τμηματοποίηση;	258
Τι σημαίνει εξουσία και ευθύνη;	261
<i>Αναπτύσσοντας τις δεξιότητές σας – αποκτήστε βάση ισχύος</i>	267
Τι σημαίνει εύρος ελέγχου;	269
Πώς διαφέρουν ο συγκεντρωτισμός και η αποκέντρωση;	270
Τι σημαίνει τυποποίηση;	271
Ποιες καταστασιακές μεταβλητές επηρεάζουν τη δομική επιλογή;	272
Πώς διαφέρει ένας μηχανιστικός από έναν οργανικό οργανισμό;	272
Πώς η στρατηγική επηρεάζει τη δομή;	273
Πώς το μέγεθος επηρεάζει τη δομή;	274
Πώς η τεχνολογία επηρεάζει τη δομή;	274
Πώς το περιβάλλον επηρεάζει τη δομή;	275

<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	275
Ποια είναι ορισμένα συνήθη οργανωσιακά σχέδια;	276
Ποια παραδοσιακά οργανωσιακά σχέδια διαθέτουν οι μάντζερ;	276
Ποια σύγχρονα επιχειρησιακά σχέδια μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι μάντζερ;	279
Ποιες είναι οι σύγχρονες προκλήσεις για τον οργανωσιακό σχεδιασμό;	283
<i>Τεχνολογία και μάντζερ – Η επίδραση της τεχνολογίας στον οργανωσιακό σχεδιασμό</i>	284
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	287
Τι σημαίνει κουλτούρα του οργανισμού και γιατί είναι σημαντική;	288
Τι σημαίνει κουλτούρα;	288
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	292
Πώς η κουλτούρα επηρεάζει τη στρατηγική;	292
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	293
Περίληψη κεφαλαίου	293
Κατανόηση του κεφαλαίου	295
Κατανοήστε τον εαυτό σας	295
Για την άμεση δράση σας	304
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Αντισυμβατικός σχεδιασμός	305
Κεφάλαιο 6 Διοίκηση ανθρώπινων πόρων	307
Ποια είναι η διαδικασία διοίκησης ανθρώπινων πόρων και τι την επηρεάζει;	309
Ποιο είναι το νομικό περιβάλλον της διοίκησης ανθρώπινων πόρων;	311
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	314
Πώς οι μάντζερ εντοπίζουν και επιλέγουν ικανούς εργαζομένους;	316
Τι σημαίνει προγραμματισμός της απασχόλησης;	316
Πώς ένας μάντζερ χειρίζεται τις απολύσεις;	320
Πώς οι μάντζερ επιλέγουν υποψηφίους για μια θέση εργασίας;	320
<i>Διαχειριζόμενοι τη διαφορετικότητα – Διαφορετικότητα και διακρίσεις</i>	323
<i>Αναπτύσσοντας τη δεξιότητά σας στη διενέργεια συνεντεύξεων</i>	328
Πώς εφοδιάζονται οι εργαζόμενοι με τις απαιτούμενες δεξιότητες και γνώσεις;	329
Πώς εντάσσονται στον οργανισμό οι νέοι εργαζόμενοι;	329
<i>Τεχνολογία και μάντζερ – Ανθρώπινοι πόροι και τεχνολογία πληροφορικής</i>	330
Τι είναι η εκπαίδευση εργαζομένων;	331
Πώς οι οργανισμοί συγκρατούν ικανούς εργαζομένους με υψηλή απόδοση;	334
Τι είναι ένα σύστημα διαχείρισης της απόδοσης;	334

Τι συμβαίνει αν η απόδοση κάποιου εργαζομένου είναι κάτω του μέσου όρου;	338
Πώς αποζημιώνονται οι εργαζόμενοι;	339
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	340
Ποια σύγχρονα ζητήματα διοίκησης ανθρώπινων πόρων αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ;	342
Πώς μπορούν οι μάνατζερ να διαχειριστούν τη συρρίκνωση;	342
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	343
Πώς μπορεί να διαχειριστεί ο μάνατζερ την ποικιλότητα του ανθρώπινου δυναμικού;	344
Τι συνιστά σεξουαλική παρενόχληση;	345
Τι σημαίνει πνευματικότητα του χώρου εργασίας;	348
Πώς και γιατί ελέγχουν οι οργανισμοί τα έξοδα των ανθρώπινων πόρων;	350
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	352
Περίληψη κεφαλαίου	352
Κατανόηση του κεφαλαίου	354
Κατανοήστε τον εαυτό σας	355
Για την άμεση δράση σας	365
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Στα πράσα	366
Ενότητα καριέρας <i>Οικοδομώντας την καριέρα σας</i>	368
Πώς ήταν η εξέλιξη της καριέρας στο παρελθόν;	368
Πώς είναι η εξέλιξη καριέρας σήμερα;	368
Πώς μπορώ να κάνω επιτυχημένη καριέρα;	369
Κεφάλαιο 7 Διαχείριση της αλλαγής και καινοτομία	377
Τι είναι η αλλαγή και πώς τη διαχειρίζονται οι μάνατζερ;	379
Γιατί οι οργανισμοί χρειάζονται την αλλαγή;	381
Ποιος ενεργοποιεί την οργανωσιακή αλλαγή;	383
<i>Αναπτύσσοντας τη δεξιότητα διαχείρισης της αλλαγής</i>	384
Πώς συντελείται η οργανωσιακή αλλαγή;	386
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	388
Πώς οι μάνατζερ διαχειρίζονται την αντίσταση στην αλλαγή;	391
Γιατί προκύπτουν αντιστάσεις στην οργανωσιακή αλλαγή;	391
Ποιες είναι οι τεχνικές για την άμβλυση των αντιστάσεων ως προς την οργανωσιακή αλλαγή;	392
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	393
Ποια η αντίδραση των εργαζομένων απέναντι στην οργανωσιακή αλλαγή;	395
Τι είναι το άγχος;	395
Ποια είναι τα συμπτώματα του άγχους;	396

Τι προκαλεί άγχος;	397
Πώς μπορεί να μειωθεί το άγχος;	399
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	399
Πώς μπορούν οι μάντζερ να ενθαρρύνουν την καινοτομία σε έναν οργανισμό;	401
Πώς σχετίζονται η δημιουργικότητα και η καινοτομία;	401
Τι περιλαμβάνει η καινοτομία;	402
Πώς μπορεί ο μάντζερ να προάγει την καινοτομία;	403
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	406
Περίληψη κεφαλαίου	406
Κατανόηση του κεφαλαίου	408
Κατανοήστε τον εαυτό σας	409
Για την άμεση δράση σας	416
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Θησαυρός από σκουπίδια	417
ΜΕΡΟΣ IV Ηγεσία	419
Κεφάλαιο 8 Τα θεμέλια της ατομικής συμπεριφοράς	421
Ποιο είναι το εστιακό κέντρο και οι στόχοι της οργανωσιακής συμπεριφοράς;	423
Πού εστιάζει η οργανωσιακή συμπεριφορά;	424
Ποιοι είναι οι στόχοι της οργανωσιακής συμπεριφοράς;	425
Ποιο ρόλο διαδραματίζουν οι στάσεις στην επαγγελματική απόδοση;	426
Ποια είναι τα τρία στοιχεία που συνθέτουν μια στάση;	426
Ποιες στάσεις μπορεί να υιοθετούν οι εργαζόμενοι;	428
Επιβάλλεται η συνέπεια στάσης και συμπεριφοράς ενός ατόμου;	428
Ποια είναι η θεωρία της γνωστικής ασυμφωνίας;	430
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	432
Πώς μπορεί η κατανόηση των στάσεων να βοηθήσει τους μάντζερ να γίνουν αποτελεσματικότεροι;	432
Τι πρέπει να γνωρίζουν οι μάντζερ αναφορικά με την προσωπικότητα;	433
Μπορεί η προσωπικότητα να προβλέψει τη συμπεριφορά;	434
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	438
Μπορούν τα γνωρίσματα της προσωπικότητας να προβλέπουν πρακτικές εργασιακές συμπεριφορές;	439
Πώς αντιστοιχούμε προσωπικότητα και επάγγελμα;	441
Τα γνωρίσματα της προσωπικότητας διαφέρουν στους επιμέρους πολιτισμούς;	443
Πώς μπορεί η κατανόηση της προσωπικότητας να τονώσει την αποτελεσματικότητα των μάντζερ;	444
Τι είναι η αντίληψη και από τι επηρεάζεται;	444
Τι επηρεάζει την αντίληψη;	445

Πώς οι μάνατζερ κρίνουν τους εργαζομένους;	445
Πώς μπορεί η κατανόηση της αντίληψης να καταστήσει τους μάνατζερ πιο αποδοτικούς;	448
<i>Διαχειριζόμενοι τη διαφορετικότητα – Όλα όσα πρέπει να γνωρίζετε για τις συντημήσεις</i>	449
Πώς οι μαθησιακές ερμηνείες ερμηνεύουν τη συμπεριφορά;	450
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	451
Τι είναι η εξαρτημένη μάθηση;	452
Τι είναι η θεωρία της κοινωνικής μάθησης;	453
Πώς μπορούν οι μάνατζερ να διαπλάσουν τη συμπεριφορά;	453
<i>Αναπτύσσοντας τη δεξιότητα διάπλασης της συμπεριφοράς</i>	455
Πώς μπορεί η κατανόηση της μάθησης να καταστήσει πιο αποτελεσματικούς τους μάνατζερ;	456
Ποια σύγχρονα ζητήματα οργανωσιακής συμπεριφοράς αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ;	456
Με ποιον τρόπο επηρεάζουν τον εργασιακό χώρο οι διαφορές μεταξύ των γενεών;	457
Πώς αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ την αρνητική συμπεριφορά στο χώρο εργασίας;	459
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	460
Περίληψη κεφαλαίου	460
Κατανόηση του κεφαλαίου	462
Κατανοήστε τον εαυτό σας	463
Για την άμεση δράση σας	472
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Περιέργα ζευγάρια	473
Κεφάλαιο 9 Κατανόηση των ομάδων και διοίκηση των ομάδων εργασίας	475
Τι είναι η ένωση ανθρώπων και από ποια στάδια ανάπτυξης περνάει;	477
Τι είναι η ένωση ανθρώπων;	478
Ποια είναι τα στάδια ανάπτυξης μιας ένωσης ανθρώπων;	478
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	480
Ποιες είναι οι σημαντικότερες έννοιες της ομαδικής συμπεριφοράς;	481
Τι είναι οι ρόλοι;	482
Πώς επηρεάζουν την ομαδική συμπεριφορά οι νόρμες και η συμμόρφωση;	482
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	484
Τι είναι το κύρος και γιατί είναι σημαντικό;	484
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	485
Το μέγεθος της ομάδας επηρεάζει τη συμπεριφορά της;	486
Οι συνεκτικές ομάδες είναι αποτελεσματικότερες;	487

Πώς οι ενώσεις ανθρώπων μετατρέπονται σε αποτελεσματικές ομάδες;	488
Δεν είναι ταυτόσημες οι ενώσεις εργαζομένων και οι ομάδες εργασίας;	488
Ποια είναι τα είδη των ομάδων εργασίας;	489
<i>Τεχνολογία και μάντζερ – Οι τεχνολογίες πληροφορικής και οι ομάδες</i>	492
Τι εξασφαλίζει την αποτελεσματικότητα μιας ομάδας;	492
<i>Αναπτύσσοντας τη δεξιότητα του εκπαιδευτή</i>	496
<i>Διαχειριζόμενοι τη διαφορετικότητα – Η πρόκληση της διαχείρισης ποικιλόμορφων ομάδων εργασίας</i>	499
Πώς μπορεί ο μάντζερ να διαπλάσει τη συμπεριφορά της ομάδας;	500
Ποια τρέχοντα ζητήματα αντιμετωπίζουν οι μάντζερ κατά τη διαχείριση ομάδων;	502
Τι περιλαμβάνει η διαχείριση παγκόσμιων ομάδων;	502
Πότε οι ομάδες δεν αποτελούν την προσφορότερη λύση;	504
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	506
Περίληψη κεφαλαίου	506
Κατανόηση του κεφαλαίου	508
Κατανοήστε τον εαυτό σας	508
Για την άμεση δράση σας	516
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Αναμειγνύοντας τα υλικά	517
Κεφάλαιο 10 Παρακίνηση και επιδράβευση εργαζομένων	519
Τι είναι η παρακίνηση;	521
Τι πρεσβεύουν οι πρώιμες θεωρίες της παρακίνησης;	523
Ποια είναι η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του Maslow;	523
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	524
Ποιες είναι οι θεωρίες Χ και Υ του McGregor;	525
Ποια είναι η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg;	526
Ποια είναι η θεωρία των τριών αναγκών του McClelland;	528
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	529
Πώς ερμηνεύουν την παρακίνηση οι σύγχρονες θεωρίες;	530
Ποια είναι η θεωρία της στοχοθεσίας;	530
Πώς ο σχεδιασμός της εργασίας επηρεάζει την παρακίνηση;	532
Ποια είναι η θεωρία της ισότητας;	536
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	538
Πώς η θεωρία των προσδοκιών ερμηνεύει την παρακίνηση;	538
Πώς μπορούμε να ενοποιήσουμε τις σύγχρονες θεωρίες περί παρακίνησης;	540
Ποια σύγχρονα ζητήματα περί παρακίνησης αντιμετωπίζουν οι μάντζερ;	542

Πώς ο εθνικός πολιτισμός επηρεάζει τις προσπάθειες παρακίνησης; . . .	542
<i>Αναπτύσσοντας τη δεξιότητα παρακίνησης των εργαζομένων</i>	544
Πώς μπορούν οι μάνατζερ να παρακινήσουν μοναδικές ομάδες εργαζομένων;	545
<i>Διαχειριζόμενοι τη διαφορετικότητα – Αναπτύσσοντας τις δυνατότητες του εργαζομένου: Τα οφέλη της ποικιλομορφίας.</i>	548
Πώς μπορούν οι μάνατζερ να σχεδιάσουν προγράμματα επιβράβευσης;	550
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	555
Περίληψη κεφαλαίου	555
Κατανόηση του κεφαλαίου	557
Κατανοήστε τον εαυτό σας	558
Για την άμεση δράση σας	569
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Αναζητάτε κάτι;	570
Κεφάλαιο 11 Ηγεσία και εμπιστοσύνη.	573
Ποιοι είναι ηγέτες και τι σημαίνει ηγεσία;	575
Τι μας λένε σχετικά με την ηγεσία οι πρώιμες σχετικές θεωρίες;	576
Ποια χαρακτηριστικά γνωρίσματα φέρουν οι ηγέτες;	576
Τι συμπεριφορές εκδηλώνουν οι ηγέτες;	578
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	582
Τι αποκαλύπτουν οι συγκυριακές θεωρίες της ηγεσίας;	584
Ποιο ήταν το πρώτο ολοκληρωμένο συγκυριακό μοντέλο;	584
Πώς επηρεάζουν τους ηγέτες η προθυμία και οι ικανότητες των ακολούθων (Followers) τους;	587
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	589
Πόσο συμμετοχικός πρέπει να είναι ο ηγέτης;	589
Πώς βοηθούν οι ηγέτες τους ακολούθους;	591
Πώς είναι η ηγεσία σήμερα;	594
Τι υποστηρίζουν οι τρεις σύγχρονες θεωρίες περί ηγεσίας;	594
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	598
Ποια ζητήματα αντιμετωπίζουν οι σύγχρονοι μάνατζερ;	598
<i>Τεχνολογία και μάνατζερ – Εικονική ηγεσία</i>	600
<i>Διαχειριζόμενοι τη διαφορετικότητα – Ηγούνται διαφορετικά οι άντρες από τις γυναίκες;</i>	603
Γιατί η εμπιστοσύνη αποτελεί την πεμπτούσια της ηγεσίας;	605
<i>Αναπτύσσοντας τις δεξιότητες καλλιέργειας εμπιστοσύνης</i>	607
Μια τελευταία σκέψη αναφορικά με την ηγεσία	608
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	609
Περίληψη κεφαλαίου	609

Κατανόηση του κεφαλαίου	611
Κατανοήστε τον εαυτό σας	612
Για την άμεση δράση σας	622
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Εκκολλητόμενοι ηγέτες	623
Κεφάλαιο 12 Επικοινωνία και διαπροσωπικές δεξιότητες	625
Πώς οι μάνατζερ επικοινωνούν αποτελεσματικά;	627
Πώς λειτουργεί η διαδικασία της επικοινωνίας;	627
Είναι πιο αποτελεσματική η γραπτή επικοινωνία από την προφορική;	630
Είναι η φημολογία αποτελεσματικός τρόπος επικοινωνίας;	630
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	631
Πώς τα μη λεκτικά στοιχεία επηρεάζουν την επικοινωνία;	632
Ποιοι φραγμοί εμποδίζουν την αποτελεσματική επικοινωνία;	632
<i>Διαχειριζόμενοι τη διαφορετικότητα – Το επικοινωνιακό στίλ αντρών και γυναικών.</i>	636
Πώς μπορούν οι μάνατζερ να υπερβούν επικοινωνιακούς φραγμούς;	638
<i>Αναπτύσσοντας τις δεξιότητες ενεργής ακρόασης</i>	640
Πώς η τεχνολογία επηρεάζει τη διοικητική επικοινωνία;	642
Ποιες είναι οι δυνατότητες δικτυωμένης επικοινωνίας;	642
<i>Τεχνολογία και μάνατζερ – Για τα μάτια σας μόνο:</i> <i>Αποκωδικοποιώντας την ιδιόλεκτο της επικοινωνίας.</i>	644
Πώς έχουν επηρεάσει την επικοινωνία οι ασύρματες δυνατότητες;	645
Πώς η διαχείριση της γνώσης επηρεάζει την επικοινωνία;	645
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	646
Ποιες διαπροσωπικές δεξιότητες χρειάζονται οι μάνατζερ;	646
Γιατί είναι σημαντικές οι δεξιότητες ενεργής ακρόασης;	647
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	648
Γιατί είναι σημαντικές οι δεξιότητες ανατροφοδότησης;	648
Ποιες είναι οι δεξιότητες ενδυνάμωσης;	651
Πώς θα διαχειριστείτε τη σύγκρουση;	656
Τι είναι οι διαπραγματευτικές δεξιότητες;	661
Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές	665
Περίληψη κεφαλαίου	665
Κατανόηση του κεφαλαίου	667
Κατανοήστε τον εαυτό σας	667
Για την άμεση δράση σας	674
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Μακριά από ηλεκτρονικά μηνύματα	675

ΜΕΡΟΣ V Άσκηση ελέγχου	677
Κεφάλαιο 13 Τα θεμέλια του ελέγχου	679
Τι είναι ο έλεγχος και γιατί είναι σημαντικός;	681
Τι είναι ο έλεγχος;	682
Γιατί είναι σημαντικός ο έλεγχος;	682
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	684
Τι συμβαίνει κατά τον έλεγχο που ασκούν οι μάνατζερ;	684
Τι είναι η μέτρηση;	685
Πώς οι μάνατζερ συγκρίνουν την πραγματική απόδοση με προγραμματισμένους στόχους;	688
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	690
Τι είδους διοικητική δράση μπορεί να αναληφθεί;	691
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	691
Τι πρέπει οι μάνατζερ να ελέγχουν;	692
Πότε διεξάγεται έλεγχος;	692
Σε ποιους τομείς οι μάνατζερ πρέπει να διενεργούν ελέγχους;	695
<i>Αναπτύσσοντας τις δεξιότητες ανατροφοδότησης σε θέματα απόδοσης.</i>	696
Ποια σύγχρονα ζητήματα αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ;	701
Πρέπει οι έλεγχοι να προσαρμόζονται σε πολιτισμικές διαφορές;	701
<i>Τεχνολογία και μάνατζερ – Παρακολούθηση εργαζομένων</i>	703
Ποιες προκλήσεις αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ κατά τον έλεγχο στους χώρους εργασίας;	704
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	711
Περίληψη κεφαλαίου	711
Κατανόηση του κεφαλαίου	712
Κατανοήστε τον εαυτό σας	713
Για την άμεση δράση σας	719
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Εκτός πορείας	720
Κεφάλαιο 14 Διοίκηση λειτουργιών	723
Γιατί η διοίκηση λειτουργιών είναι σημαντική για τους οργανισμούς;	725
Σε τι συνίσταται η διοίκηση λειτουργιών;	725
Ποια η διαφορά μεταξύ μεταποιητικών εταιρειών και εταιρειών παροχής υπηρεσιών;	726
Με ποιον τρόπο οι επιχειρήσεις βελτιώνουν την παραγωγικότητα;	727
<i>Από το παρελθόν στο παρόν</i>	728
Τι ρόλο διαδραματίζει η διοίκηση λειτουργιών στη στρατηγική της εταιρείας;	730
Τι σημαίνει διοίκηση αλυσίδας αξίας και γιατί είναι σημαντική;	730

Τι είναι η διοίκηση της αλυσίδας αξίας;	731
Ποιοι είναι οι στόχοι της διοίκησης της αλυσίδας αξίας;	735
<i>Σωστό ή λάθος;</i>	733
Πώς η διοίκηση της αλυσίδας αξίας ωφελεί τις επιχειρήσεις;	734
Πώς διενεργείται η διοίκηση της αλυσίδας αξίας;	734
Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για την επιτυχημένη διοίκηση της αλυσίδας αξίας;	734
<i>Αναπτύσσοντας τις δεξιότητες συνεργασίας</i>	736
<i>Το πόρισμα της μελέτης...</i>	738
<i>Ποια είναι τα εμπόδια στη διοίκηση της αλυσίδας αξίας;</i>	741
Ποια σύγχρονα ζητήματα αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ κατά τη διαχείριση των λειτουργιών;	743
Ποιο ρόλο διαδραματίζει η τεχνολογία στη διοίκηση λειτουργιών;	743
Πώς ελέγχουν την ποιότητα οι μάνατζερ;	744
<i>Τεχνολογία και μάνατζερ – Καλώς ήρθατε στο εργοστάσιο του μέλλοντος!</i>	745
Πώς γίνεται η διαχείριση έργων;	749
<i>Ανακεφαλαίωση και εφαρμογές</i>	757
Περίληψη κεφαλαίου	757
Κατανόηση του κεφαλαίου	759
Κατανοήστε τον εαυτό σας	759
Για την άμεση δράση σας	764
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – Αναμοχλεύοντας τις καταστάσεις	765
 <i>Γλωσσάρι</i>	 767