

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΕΡΟΣ 1: ΤΑ ΘΕΜΕΛΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....1

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (MANAGEMENT).....3

Η Διοίκηση στο Νέο Ανταγωνιστικό Πεδίο	7
Η Παγκοσμιοποίηση	7
Η Τεχνολογική Αλλαγή.....	10
Η Διαχείριση της Γνώσης	12
Η Συνεργασία Πέρα από τα «Όρια».....	13
Η Διοίκηση για ένα Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα	17
Η Καινοτομία.....	17
Η Ποιότητα	20
Η Εξυπηρέτηση	22
Η Ταχύτητα	23
Η Ανταγωνιστικότητα του Κόστους	24
Η Διανομή και των Πέντε Στοιχείων	26
Οι Λειτουργίες της Διοίκησης.....	30
Ο Σχεδιασμός: Η Διανομή Στρατηγικής Αξίας.....	30
Η Οργάνωση: Χτίζοντας μια Δυναμική Επιχείρηση	31
Η Ηγεσία: Δίνοντας Κίνητρα στους Ανθρώπους.....	32
Ο Έλεγχος: Η Μάθηση και η Αλλαγή	34
Η Απόδοση και των Τεσσάρων Διοικητικών Λειτουργιών.....	35
Τα Επίπεδα και οι Ικανότητες της Διοίκησης	36
Οι Διευθυντές του Ανώτατου Ιεραρχικού Επιπέδου	36
Οι Διευθυντές του Μεσαίου Ιεραρχικού Επιπέδου	37
Οι Διευθυντές της Πρώτης Γραμμής	38
Οι Εργαζόμενοι Ηγέτες με Ευρείες Ευθύνες.....	39
Οι Διοικητικές Ικανότητες.....	41
Εσείς και η Σταδιοδρομία σας	43
Πώς να Γίνετε και Ειδικός και Γενικός.....	45
Πώς να Είστε Αυτάρκης	46
Πώς να Συνδέεστε	48
Πώς να Διαχειρίζεστε Ενεργά τη Σχέση σας με την Επιχείρησή σας	49
Πώς να Επιβιώνετε και να Επιτυγχάνετε.....	51
Περιληψη Μαθησιακων Στοχων.....	55
Ερωτησεις για Συζητηση	57
Η Κατακλειδα Περιπτωση	57
Ερωτησεις	58
Ασκησεις Εμπειριας.....	59

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. Η Εξέλιξη της Διοίκησης Επιχειρήσεων.....	69
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ Η ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ.....	89
Το Μακρο-Περιβάλλον.....	94
Οι Νόμοι και οι Κανονισμοί.....	95
Η Οικονομία.....	96
Η Τεχνολογία.....	99
Τα Δημογραφικά Στοιχεία.....	100
Τα Κοινωνικά Θέματα και το Φυσικό Περιβάλλον.....	102
Το Ανταγωνιστικό Περιβάλλον.....	104
Οι Ανταγωνιστές.....	104
Οι Νέοι Υποψήφιοι.....	108
Τα Υποκατάστατα και τα Συμπληρώματα.....	110
Οι Προμηθευτές (suppliers).....	115
Οι Πελάτες (customers).....	117
Η Ανάλυση του Περιβάλλοντος (Enviromental Analysis).....	119
Η Εξέταση του Περιβάλλοντος.....	120
Ο Σχεδιασμός των Σεναρίων.....	122
Η Πρόγνωση (Forecasting).....	123
Η Σύγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking).....	123
Η Ανταποκριση στο Περιβάλλον (Responding to the Environment).....	124
Πώς να Προσαρμοστείτε στο Περιβάλλον: Αλλάξτε τον Εαυτό σας.....	124
Πώς να Επηρεάσετε το Περιβάλλον σας.....	128
Πώς να Αλλάξετε το Περιβάλλον στο Οποίο Βρίσκεστε.....	132
Πώς να Επιλέξετε μια Προσέγγιση Ανταπόκρισης.....	135
Η Κουλтура και το Εσωτερικό Περιβάλλον των Οργανωσεων (Επιχειρήσεων).....	137
Η Διάγνωση του Πολιτισμού.....	139
Η Διαχείριση του Πολιτισμού.....	143
Περιληψη Μαθησιακων Στοχων.....	145
Ερωτησεις για Συζητηση.....	147
Η Κατακλειδα Περιπτωσης.....	148
Ερωτησεις.....	149
Ασκησεις Εμπειριας.....	150
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΛΗΨΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ (MANGERIAL DECISION MAKING).....	155
Τα Χαρακτηριστικά των Διοικητικών Αποφάσεων (characteristics of managerials decisions).....	159
Η Έλλειψη Δομής (Lack of Structure).....	160
Η Αβεβαιότητα και ο Κίνδυνος (Uncertainty and Risk).....	162
Η Σύγκρουση (Διαμάχη) (Conflict).....	164
Τα Στάδια της Λήψης Αποφάσεων (The Stages of Decision Making).....	164
Η Αναγνώριση και η Διάγνωση του Προβλήματος (Hentifying and Diagnosing the Problem).....	166
Η Δημιουργία Εναλλακτικών Λύσεων (Generating Alternative Solution).....	167

Η Αξιολόγηση των Εναλλακτικών (Evaluating Alternatives).....	170
Η Επιλογή της Απόφασης (Making the Choice).....	172
Η Εφαρμογή της Απόφασης (Implementing the Decision).....	174
Η Αξιολόγηση της Απόφασης.....	176
Η Καλύτερη Απόφαση (The Best Decision).....	177
Τα Εμπόδια στην Αποτελεσματική Λήψη Αποφάσεων (Barriers to Effective Decisions Making).....	178
Οι Ψυχολογικές Προκαταλήψεις (Psychological Biases).....	181
Η Πίεση του Χρόνου (Time Pressures).....	183
Η Κοινωνική Πραγματικότητα (Social Realities).....	185
Η Λήψη Αποφάσεων σε Ομάδες (Decision Making in Groups).....	185
Τα Πιθανά Πλεονεκτήματα της Χρήσης μιας Ομάδας (Potential Advantages of Using a Group).....	186
Τα Πιθανά Προβλήματα της Χρήσης μιας Ομάδας (Potential Problems of Using a Group).....	187
Η Διαχείριση της Λήψης Αποφάσεων σε Ομάδες.....	188
Το Ηγετικό Στυλ Ηγεσίας (Leadership Style).....	189
Η Επικοδομητική Διαμάχη (Σύγκρουση) (Constructive Conflict).....	189
Ενθαρρύνοντας τη Δημιουργικότητα (Encouraging Creativity).....	191
Η Καταιγίδα Ιδεών (Brainstorming).....	193
Οι Περιορισμοί στους Υπεύθυνους Λήψης Αποφάσεων.....	195
Τα Μοντέλα των Διαδικασιών Επιχειρησιακών Αποφάσεων (Constraints on Decision Making).....	195
Η Λήψη Αποφάσεων σε Περίοδο Κρίσης (Decision Making in a Crisis).....	197
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών.....	204
Ερωτήσεις για Συζήτηση.....	206
Η Κατακλειδα Περιπτωση.....	207
Ερωτήσεις.....	208
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	209

ΜΕΡΟΣ 2: Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ: Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ...229

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Ο Σχεδιασμός και η Στρατηγική Διοίκηση.....	231
Μια Σύνοψη των Βασικών Εννοιών του Σχεδιασμού.....	234
Η Βασική Διαδικασία Σχεδιασμού.....	235
Τα Επίπεδα του Σχεδιασμού.....	243
Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός.....	243
Ο Τακτικός και ο Επιχειρησιακός Σχεδιασμός.....	245
Η Ευθυγράμμιση του Τακτικού, Επιχειρησιακού και Στρατηγικού Σχεδιασμού.....	246
Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός.....	250
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών.....	280
Ερωτήσεις για Συζήτηση.....	282
Η Κατακλειδα Περιπτωση.....	283
Ερωτήσεις.....	284
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	284

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Η ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ Η ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ	291
Είναι ένα Μεγάλο Θέμα.....	294
Είναι ένα Προσωπικό Θέμα.....	296
Η Ηθική.....	299
Τα Συστήματα της Ηθικής.....	299
Η Επιχειρησιακή Ηθική.....	305
Το Ηθικό Περιβάλλον.....	307
Η Λήψη Ηθικών Αποφάσεων.....	318
Το Θάρρος.....	321
Η Κοινωνική Ευθύνη της Βιομηχανίας.....	323
Οι Αντικρουόμενες Απόψεις.....	327
Η Συμφιλίωση.....	330
Το Φυσικό Περιβάλλον.....	334
Η Κοινωνία του Κινδύνου.....	335
Η Οικοκεντρική Διοίκηση Επιχειρήσεων.....	337
Τα Οικολογικά Προγράμματα για το Μέλλον.....	339
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών.....	341
Ερωτήσεις για Συζήτηση.....	343
Η Κατακλειδα Περιπτωση.....	345
Ερωτήσεις.....	347
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	347
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΗΘΙΚΗΣ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΟΥ ΚΟ.....	353
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ: ΑΝΤΙΚΡΟΥΟ- ΜΕΝΕΣ ΑΠΟΨΕΙΣ.....	359
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Η Διεθνής Διαχείριση.....	381
Το Παγκόσμιο Περιβάλλον.....	384
Η Ευρωπαϊκή Ενοποίηση.....	385
Η Κίνα και η Ακτή του Ειρηνικού.....	387
Η Δύναμη της Συνεργασίας.....	391
Οι Δύο Αμερικές.....	391
Ο Υπόλοιπος Κόσμος.....	393
Οι Συνέπειες μιας Παγκόσμιας Οικονομίας.....	396
Ο Ρόλος της Εξωτερικής Εύρεσης Πηγών.....	401
Η Παγκόσμια Στρατηγική.....	405
Οι Πιέσεις για Παγκόσμια Ενοποίηση.....	406
Οι Πιέσεις για Τοπική Ανταπόκριση.....	407
Η Επιλογή μιας Παγκόσμιας Στρατηγικής.....	410
Ο Τρόπος Εισόδου.....	416
Η Εξαγωγή.....	416
Η Άδεια.....	418
Η Επώνυμη Άδεια.....	418
Τα Κοινά Εγχειρήματα.....	420

Οι Υφιστάμενες Εταιρείες Ολικής Ιδιοκτησίας	420
Η Διαχείριση Πέρα από τα Σύνορα	421
Οι Ικανότητες του Παγκόσμιου Διευθυντή	425
Η Κατανόηση των Πολιτισμικών Θεμάτων	428
Τα Ηθικά Θέματα της Διεθνούς Διαχείρισης	433
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών	436
Ερωτήσεις για Συζήτηση	438
Η Κατακλειδα Περιπτωση	439
Ερωτήσεις	440
Ασκήσεις Εμπειρίας	440

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ..... 445

Η Επιχειρηματικότητα	453
Γιατί να Γίνω Επιχειρηματίας;	454
Τι Χρειάζεται για να Πετύχω;	457
Τι Είδους Επιχείρηση να Ξεκινήσω;	459
Τι Χρειάζεται να Κάνω, σε Προσωπικό Επίπεδο;	470
Η Επιτυχία και η Αποτυχία	476
Αυξάνοντας τις Πιθανότητες σας για Επιτυχία	486
Η Διαδικτυακή Επιχειρηματικότητα	494
Χτίζοντας την Υποστήριξη για την Ιδέα σας	496
Χτίζοντας την Διαδικτυακή Επιχειρηματικότητα	496
Οι Προκλήσεις για τη Διοίκηση	497
Η Επιχειρηματική Κατεύθυνση	498
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών	501
Ερωτήσεις για Συζήτηση	503
Η Κατακλειδα Περιπτωση	504
Ερωτήσεις	506
Ασκήσεις Εμπειρίας	506

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΕΝΤΥΠΕΣ ΠΗΓΕΣ.....513

ΜΕΡΟΣ 3: Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ: ΧΤΙΖΟΝΤΑΣ ΜΙΑ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.....517

ΚΕΦΑΛΑΙΟ: 8 Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΟΜΗ..... 519

Οι Βασικές Έννοιες της Οργάνωσης	523
Η Διαφοροποίηση	524
Η Ενοποίηση	525
Η Κάθετη Δομή	526
Η Εξουσία στις Επιχειρήσεις	526
Τα Επίπεδα της Ιεραρχίας	530
Η Έκταση Ελέγχου	533
Η Ανάθεση Καθηκόντων	534

Η Αποκέντρωση.....	539
Η Οριζόντια Δομή.....	542
Η Λειτουργική Επιχείρηση.....	543
Η Τμηματική Επιχείρηση.....	545
Η Επιχείρηση του Επαναλαμβανόμενου Σχεδίου.....	549
Η Επιχείρηση του Δικτύου.....	553
Η Επιχειρησιακή Ενοποίηση.....	557
Ο Συγχρονισμός μέσω Καθιέρωσης.....	558
Ο Συγχρονισμός μέσω Σχεδίου.....	559
Ο Συγχρονισμός μέσω Αμοιβαίας Προσαρμογής.....	559
Ο Συγχρονισμός και η Επικοινωνία.....	560
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών.....	565
Ερωτήσεις για Συζήτηση.....	567
Η Κατακλειδα Περίπτωση.....	568
Ερωτήσεις.....	569
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	569
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ.....	573
Η Επιχείρηση που Ανταποκρίνεται.....	577
Η Στρατηγική και η Επιχειρησιακή Δεξιότητα.....	579
Η Οργάνωση γύρω από τις Βασικές Ικανότητες.....	580
Οι Στρατηγικές Συμμαχίες.....	581
Η Επιχείρηση που Μαθαίνει.....	584
Η Επιχείρηση της Υψηλής Περίληψης.....	585
Το Μέγεθος και η Δεξιότητα της Επιχείρησης.....	586
Η Περίπτωση της Μεγάλης Επιχείρησης.....	586
Η Περίπτωση της Μικρής Επιχείρησης.....	588
Όταν η Επιχείρηση Είναι και Μεγάλη και Μικρή.....	589
Οι Πελάτες και η Επιχείρηση που Ανταποκρίνεται.....	593
Η Διαχείριση των Πελαταιακών Σχέσεων.....	594
Η Διαχείριση της Απόλυτης Ποιότητας.....	597
ISO 9001.....	601
Η Αναδιαμόρφωση του Μηχανικού Τομέα.....	603
Η Τεχνολογία και η Επιχειρησιακή Δεξιότητα.....	604
Τα Είδη των Τεχνολογικών Σχεδιασμών.....	605
Η Οργάνωση για Ευέλικτη Κατασκευή.....	606
Η Οργάνωση για Ταχύτητα: Ο Βασισμένος στο Χρόνο Ανταγωνισμός.....	611
Οι Τελευταίες Σκέψεις πάνω στην Επιχειρησιακή Δεξιότητα.....	618
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών.....	620
Ερωτήσεις για Συζήτηση.....	622
Η Κατακλειδα Περίπτωση.....	622
Ερωτήσεις.....	623
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	624
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: Η ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ.....	627
Η Στρατηγική Διαχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού.....	631

Η Σχεδιαστική Διαδικασία του Ανθρώπινου Δυναμικού	634
Η Στελέχωση της Επιχείρησης.....	641
Η Στρατολόγηση.....	641
Η Επιλογή.....	645
Οι Περικοπές στο Εργατικό Δυναμικό	653
Η Ανάπτυξη του Εργατικού Δυναμικού	658
Η Εκπαίδευση και η Ανάπτυξη.....	660
Η Αξιολόγηση της Απόδοσης	665
Ποιές Πράξεις Αξιολογείτε;.....	666
Ποιός θα Πρέπει να Κάνει την Αξιολόγηση;.....	669
Πώς Δίνετε Πληροφορίες στους Υπαλλήλους;.....	670
Ο Σχεδιασμός των Συστημάτων Ανταμοιβής.....	672
Οι Αποφάσεις Σχετικά με τη Μισθοδοσία.....	673
Τα Συστήματα Κινητοποίησης και η Μεταβλητή Μισθοδοσία.....	675
Ο Μισθός των Στελεχών και οι Επιλογές των Μετοχών	677
Τα Προνόμια των Υπαλλήλων.....	679
Τα Νομικά Ζητήματα της Ανταμοιβής και των Προνομίων	680
Η Υγεία και η Ασφάλεια	681
Οι Εργασιακές Σχέσεις	683
Οι Εργασιακοί Νόμοι.....	683
Ο Συνδικαλισμός	685
Οι Συλλογικές Διαπραγματεύσεις.....	686
Τι Κρύβει το Μέλλον;.....	688
Περίληψη Μαθησιακών Στοιχείων.....	690
Ερωτήσεις για Συζήτηση	692
Η Κατακλειδα Περιπτωση	693
Ερωτήσεις	695
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	695
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΟΙΚΙΛΟΜΟΡΦΟΥ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥ-	
ΝΑΜΙΚΟΥ.....	699
Η Ποικιλομορφία: Ένα Σύντομο Ιστορικό	703
Η Ποικιλομορφία Σήμερα.....	705
Το Μέγεθος του Εργατικού Δυναμικού	707
Οι Εργαζόμενοι του Μέλλοντος.....	708
Η Ηλικία του Εργατικού Δυναμικού	721
Η Διαχείριση της Ποικιλομορφίας σε Αντίθεση με την Αποφασιστική Πράξη.....	724
Το Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα μέσα από την Ποικιλομορφία και την Περίληψη.....	726
Πώς οι Επιχειρήσεις Μπορούν να Καλλιεργήσουν ένα Ποικιλόμορφο Εργατικό Δυναμικό.....	738
Η Ηγεσία και η Αφοσίωση της Κορυφαίας Διεύθυνσης	738
Η Επιχειρησιακή Αξιολόγηση	740
Προσελκύοντας Εργαζομένους	741
Εκπαιδευοντας τους Εργαζομένους.....	742
Κρατώντας τους Εργαζομένους.....	745

Περίληψη Μαθησιακών Στοιχείων.....	750
Ερωτήσεις για Συζήτηση	752
Η Κατακλειδα Περιπτωση	752
Ερωτήσεις	753
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	753

ΜΕΡΟΣ 4: ΗΓΕΣΙΑ: ΔΙΝΟΝΤΑΣ ΚΙΝΗΤΡΟ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ.. 761

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12: Η ΗΓΕΣΙΑ..... 763

Τι Θέλουμε από Τους Ηγέτες Μας;.....	767
Το Όραμα	770
Το να Ηγείσαι και το να Διοικείς	772
Το να Ηγείσαι και το να Ακολουθείς	773
Η Δύναμη και η Ηγεσία	775
Οι Πηγές της Δύναμης.....	775
Οι Παραδοσιακές Προσεγγίσεις στην Κατανόηση της Ηγεσίας	779
Τα Χαρακτηριστικά ενός Ηγέτη	779
Η Συμπεριφορά ενός Ηγέτη.....	782
Οι Κατά Περίσταση Προσεγγίσεις στην Ηγεσία	789
Οι Σύγχρονες Προσεγγίσεις στην Ηγεσία.....	799
Η Χαρισματική Ηγεσία	799
Η Μεταμορφωτική Ηγεσία	801
Η Αυθεντικότητα	804
Οι Ευκαιρίες για τους Ηγέτες.....	805
Μια Σημείωση Περί Θάρρους.....	807
Καλλιεργώντας τα Ηγετικά σας Προσόντα.....	808
Πως Ξεκινώ;	809
Ποιά Είναι τα Κλειδιά;	810
Περίληψη Μαθησιακών Στοιχείων.....	812
Ερωτήσεις για Συζήτηση	815
Η Κατακλειδα Περιπτωση	815
Ερωτήσεις	819
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	819

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13: ΔΙΝΟΝΤΑΣ ΚΙΝΗΤΡΟ ΓΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗ..... 827

Το Κίνητρο για Απόδοση	830
Θέτοντας Στόχους	832
Οι Στόχοι που Δίνουν Κίνητρο	833
Κραδαίνοντας το Μαστίγιο στη Wyeth	835
Τα Όρια στη Θέσπιση των Στόχων	837
Βάλτε τους Δικούς σας Στόχους	839
Ενδυναμώνοντας την Απόδοση.....	839
Η (Κακο-)Διαχείριση των Ανταμοιβών και των Κυρώσεων	841
Η Διαχείριση των Λαθών.....	844
Προσφέροντας Πληροφορίες.....	846

Οι Πεποιθήσεις Σχετικές με την Απόδοση.....	847
Ο Σύνδεσμος Μεταξύ Προσπάθειας και Απόδοσης.....	848
Ο Σύνδεσμος Μεταξύ Απόδοσης και Αποτελέσματος.....	848
Η Επίδραση στο Κίνητρο.....	850
Οι Επιπλοκές της Διαχείρισης στη Θεωρία των Προσδοκιών.....	850
Κατανοώντας τις Ανάγκες των Ανθρώπων.....	851
Η Ιεραρχία των Αναγκών του Μάσλοου.....	851
Η Θεωρία ERG του Άλντερφερ.....	854
Οι Ανάγκες του ΜακΚλίλαντ.....	856
Οι Θεωρίες των Αναγκών: Διεθνείς Προσεγγίσεις.....	857
Σχεδιάζοντας Εργασίες με Κίνητρο.....	858
Η Περιστροφή, η Μεγέθυνση και ο Εμπλουτισμός της Εργασίας.....	859
Η Θεωρία των Δύο Παραγόντων του Χέρτζμπεργκ.....	860
Το Μοντέλο Σχεδιασμού Εργασίας των Χάκμαν και Όλντχαμ.....	861
Η Ενδυνάμωση.....	863
Επιτυγχάνοντας την Αξιοκρατία.....	866
Αξιολογώντας το Δίκαιο.....	867
Αποκαθιστώντας το Δίκαιο.....	869
Η Διαδικαστική Δικαιοσύνη.....	870
Η Εργασιακή Ικανοποίηση.....	872
Η Ποιότητα της Εργασιακής Ζωής.....	873
Τα Ψυχολογικά Συμβόλαια.....	874
Περίληψη Μαθησιακών Στοιχείων.....	878
Ερωτήσεις για Συζήτηση.....	880
Η Κατακλειδα Περιπτωση.....	881
Ερωτήσεις.....	882
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	882
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14: Η ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	891
Οι Συνεισφορές των Ομάδων.....	894
Το Νέο Περιβάλλον της Ομάδας.....	896
Τα Είδη των Ομάδων.....	897
Οι Αυτο-Διοικούμενες Ομάδες.....	902
Πώς οι Συναθροίσεις Γίνονται Πραγματικές Ομάδες.....	904
Οι Ομαδικές Δραστηριότητες.....	904
Το Πέρασμα του Χρόνου.....	906
Η Εξελικτική Συνέχεια: Από τη Συναθροίση στην Ομάδα.....	906
Γιατί Κάποιες Φορές οι Ομάδες Αποτυγχάνουν.....	908
Χτίζοντας Αποτελεσματικές Ομάδες.....	909
Εστιάζοντας στην Απόδοση.....	911
Δίνοντας Κίνητρο για Ομαδική Εργασία.....	912
Οι Συνεισφορές των Μελών.....	914
Οι Κανόνες.....	914
Οι Ρόλοι.....	915
Η Συνοχή.....	917

Χτίζοντας τη Συνοχή και τους Κανόνες Υψηλής Απόδοσης.....	919
Η Διαχείριση των Παράπλευρων Σχέσεων.....	922
Η Διαχείριση Προς τα Έξω.....	922
Οι Σχέσεις των Παράπλευρων Ρόλων.....	923
Η Διαχείριση της Διαμάχης.....	924
Τα Είδη της Διαμάχης.....	926
Το να Είστε ο Μεσάζοντας.....	930
Η Ηλεκτρονική και η Εικονική Διαμάχη.....	932
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών.....	934
Ερωτήσεις για Συζήτηση.....	936
Η Κατακλειδα Περιπτωση.....	937
Ερωτήσεις.....	939
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	939

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15: Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ..... 943

Η Διαπροσωπική Επικοινωνία.....	946
Η Μονόδρομη Επικοινωνία σε Αντίθεση με την Αμφίδρομη Επικοινωνία.....	947
Οι Παγίδες της Επικοινωνίας.....	949
Τα Ανάμεικτα Μηνύματα και οι Παρεξηγήσεις.....	951
Τα Προφορικά και Γραπτά Κανάλια Επικοινωνίας.....	956
Τα Ηλεκτρονικά Μέσα.....	956
Ο Πλούτος των Μέσων.....	964
Η Βελτίωση των Επικοινωνιακών Ικανοτήτων σας.....	965
Η Βελτίωση των Ικανοτήτων σας ως Αποστολέας.....	966
Οι Μη-Λεκτικές Ικανότητες σας.....	974
Η Βελτίωση των Ικανοτήτων σας ως Παραλήπτης.....	976
Η Επιχειρησιακή Επικοινωνία.....	980
Η Καθοδική Επικοινωνία.....	980
Η Ανοδική Επικοινωνία.....	985
Η Οριζόντια Επικοινωνία.....	988
Η Άτυπη Επικοινωνία.....	991
Χωρίς Όρια.....	992
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών.....	995
Ερωτήσεις για Συζήτηση.....	997
Η Κατακλειδα Περιπτωση.....	998
Ερωτήσεις.....	999
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	999

ΜΕΡΟΣ 5: ΕΛΕΓΧΟΣ: Η ΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ Η ΑΛΛΑΓΗ..... 1007

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16: Ο ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ..... 1009

Τα Συστήματα Γραφειοκρατικού Ελέγχου.....	1015
Ο Κύκλος του Ελέγχου.....	1015
Οι Προσεγγίσεις στο Γραφειοκρατικό Έλεγχο.....	1022
Οι Αξιολογήσεις της Διοίκησης.....	1028
Ο Έλεγχος του Προυπολογισμού.....	1030

Ο Οικονομικός Έλεγχος	1038
Τα Μειονεκτήματα του Γραφειοκρατικού Ελέγχου	1042
Ο Σχεδιασμός Αποτελεσματικών Συστημάτων Ελέγχου	1046
Τα Άλλα Είδη Ελέγχου: Οι Αγορές και οι Φατρίες	1054
Ο Έλεγχος της Αγοράς	1055
Ο Έλεγχος των Φατριών: Ο Ρόλος της Ενδυνάμωσης και του Πολιτισμού	1059
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών	1062
Ερωτήσεις για Συζήτηση	1064
Η Κατακλειδα Περιπτωση	1066
Ερωτήσεις	1067
Ασκήσεις Εμπειρίας	1067

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17: Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ..... 1071

Η Τεχνολογία και η Καινοτομία	1075
Ο Κύκλος Ζωής της Τεχνολογίας	1077
Η Διανομή των Τεχνολογικών Καινοτομιών	1079
Η Τεχνολογική Καινοτομία σε ένα Ανταγωνιστικό Περιβάλλον	1081
Οι Ηγέτες της Τεχνολογίας	1082
Οι Οπαδοί της Τεχνολογίας	1086
Η Αξιολόγηση των Τεχνολογικών Αναγκών	1088
Η Μέτρηση των Σύγχρονων Τεχνολογιών	1089
Η Αξιολόγηση των Εξωτερικών Τεχνολογικών Τάσεων	1090
Οι Παράγοντες-Κλειδιά που Πρέπει να Λαμβάνονται Υπόψη Κατά τη Λήψη Τεχνολογικών Αποφάσεων	1092
Η Αναμενόμενη Δεκτικότητα της Αγοράς	1092
Η Τεχνολογική Δυνατότητα	1093
Η Οικονομική Βιωσιμότητα	1094
Η Αναμενόμενη Ανάπτυξη Ικανοτήτων	1097
Η Καταλληλότητα της Επιχείρησης	1097
Βρίσκοντας Πηγές και Αποκτώντας Νέες Τεχνολογίες	1099
Η Εσωτερική Ανάπτυξη	1101
Η Αγορά	1101
Η Ανάπτυξη με Συμβόλαιο	1101
Η Ενοικίαση	1101
Το Εμπόριο της Τεχνολογίας	1102
Οι Ερευνητικές Συνεργασίες και τα Κοινά Εγχειρήματα	1102
Η Τεχνολογία και οι Ρόλοι της Διοίκησης	1104
Η Οργάνωση για την Καινοτομία	1107
Απελευθερώνοντας την Καινοτομία	1107
Η Απόρριψη της Γραφειοκρατίας	1110
Πραγματοποιώντας Έργα Εξέλιξης	1112
Η Τεχνολογία, ο Σχεδιασμός της Εργασίας και το Ανθρώπινο Δυναμικό	1115
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών	1118
Ερωτήσεις για Συζήτηση	1121

Η Κατακλειδα Περιπτωση	1122
Περίληψη	1122
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	1125

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε: Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗ ΝΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ..... 1127

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18: Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ Η ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ.... 1151

Η Καταξίωση σε Παγκόσμιο Επίπεδο	1155
Το Διατηρούμενο, Σπουδαίο Μέλλον	1156
Η Τυρρανία του Ή.....	1158
Η Μεγαλοφύα του Και	1159
Η Επιχειρησιακή Ανάπτυξη	1160
Η Επίτευξη του Μεγαλείου	1161
Η Διαχείριση της Αλλαγής.....	1162
Οι Πράκτορες της Αλλαγής.....	1163
Πώς να Δώσετε στους Ανθρώπους Κίνητρο για Αλλαγή.....	1165
Ένα Γενικό Πρότυπο για τη Διαχείριση της Αντίστασης	1169
Οι Συγκεκριμένες Προσεγγίσεις για τη Διασφάλιση της Συνεργασίας.....	1174
Η Εναρμόνιση των Πολλαπλών Αλλαγών.....	1180
Η Ηγεσία της Αλλαγής	1181
Σχεδιάζοντας το Μέλλον.....	1187
Καθώς Σκέφτεστε το Μέλλον.....	1189
Δημιουργώντας το Μέλλον	1190
Σχεδιάζοντας το Δικό σας Μέλλον	1193
Η Μάθηση και η Ηγεσία.....	1195
Περίληψη Μαθησιακών Στοχών.....	1199
Ερωτήσεις για Συζήτηση	1200
Η Κατακλειδα Περιπτωση	1201
Ερωτήσεις	1205
Ασκήσεις Εμπειρίας.....	1205