

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	11
От автора. Как писалась эта книга	12
Глава 1. Предприимчивый менеджер	16
Функции и роли менеджера (Анри Файоль и Генри Минцберг)	22
Межличностные роли	24
Информационные роли.....	24
Роли, связанные с принятием решений	25
Практическое задание «Фотография рабочего дня»	26
Управление собой	28
Причины стресса.....	30
Причины стресса в работе менеджеров и предпринимателей.....	32
Тест на определение уровня стресса	35
Организационные причины стрессов	37
Способы снижения уровня стресса.....	39
Глава 2. Планирование времени.....	42
Метод достижения целей Б. Трейси.....	43
Технология распределения рабочего времени по принципу приоритетов Лотара Зайверта	44
Принцип Парето (принцип 80/20)	46

Принцип делегирования полномочий (по Мэддоксу).....	48
Принцип корзины.....	50
Практическое планирование. Матрица Эйзенхауэра	50
Принцип вынужденной эффективности.....	51
Подготовка рабочего места	52
Принцип «От бочки к бочке».....	52
Метод «Ломтик колбасы» (или «Едим слона по частям»)	53
Метод «Швейцарский сыр»	53
Сегментация времени.....	54
Принцип «Одна задача — одна работа».....	55
Тест «Управление личным временем».....	55
Глава 3. Работа с персоналом.....	62
Типы групп	62
Факторы, влияющие на деятельность группы.....	64
Поведение, характерное для достижения личных целей	65
Типичные сложности в групповой работе	67
Групповое беспокойство	68
Групповое мышление	68
Практические техники групповой работы	69
Круговой сбор идей.....	69
Мозговой штурм	70
Дискуссии в небольших группах.....	72
Работа в команде	73
Этапы развития команды (Катценбах и Смит).....	76
Повышение эффективности работы команды	78

Власть, полномочия и влияние	84
Источники власти.....	85
Стратегии влияния	86
Социально-психологические методы влияния	89
Лидерство	91
Три базовых теории лидерства	91
Организационное лидерство	95
Психология лидера	97
Развитие лидерских навыков	104
Практические упражнения по развитию лидерских качеств	107
Управление конфликтом	114
Рекомендации по управлению конфликтом	117
Разрешение конфликта	118
Мотивация и потребности персонала	120
Значение потребностей в стимулировании труда	123
Теория потребностей Маслоу	124
Применение теории Маслоу.....	126
Методы удовлетворения потребностей высших уровней	127
Двухфакторная теория Герцберга	127
Применение теории Герцберга	128
Теория приобретенных потребностей Макклелланда	129
Применение теории Макклелланда	130
Процессуальные теории мотивации персонала	130
Отбор и наем персонала	135
Этап 1. Предварительная беседа	140
Этап 2. Заполнение бланка заявления и анкеты	140

Этап 3. Интервью с соискателем (беседа по найму)	140
Этап 4. Тестирование, ролевые игры, профессиональное испытание	144
Этап 5. Проверка рекомендаций и послужного списка	144
Этап 6. Принятие решения	145
Этап 7. Официальное введение в должность	145
Социализация работника	149
Организационные роли	149
Групповые нормы	150
Ожидания	150
Глава 4. Рациональный процесс планирования и контроля	152
Планирование — начальный этап управления	152
Этап 1. Установите цель	154
Этап 2. Составьте план, определите параметры и выполняйте задачи	156
Этап 3. Проводите мониторинг продвижения к цели	158
Этап 4. Действуйте в соответствии с результатами мониторинга	160
Принципы планирования	162
Этапы стратегического планирования	164
Формирование миссии компании	165
Цели компании	168
Проведение стратегического анализа	169
Оценка и выбор стратегических альтернатив	174
Анализ стратегических альтернатив. Выбор и реализация стратегии	175

Реализация стратегии	177
Оценка реализации стратегии	178
Тактическое планирование	179
Глава 5. Маркетинг	182
Практическое упражнение от Брайана Трейси	192
Как потребители принимают решения	193
Сегментация потребителей	196
Нацеливание	197
Маркетинг транзакционный и маркетинг взаимоотношений	199
Лестница взаимоотношений с потребителем	201
Модель шести рынков	203
Личный процесс планирования	204
SWOT-анализ	206
Уточнение предположения	210
Корректировка цели	210
Разработка программы действий	210
Измерение и оценка результатов	211
Формирование потребительской ценности	211
Жизненный цикл продукта	213
Бренд и его ценность	214
Характеристики бренда	216
Принципы формирования личного бренда	217
Немного о позиционировании	221
Бостонская матрица	223
Ценность	225

Маркетинговые коммуникации	229
Процесс коммуникации	233
ATL- и BTL-технологии	235
Убеждение и информирование потребителя.....	236
Цели.....	236
Места контактов.....	236
Участники маркетингового процесса	237
Маркетинговые коммуникационные обращения	237
Материалы POS	238
Стратегии продвижения продукта	239
Окружение организации.....	241
Методы прогнозирования	242
Конкуренция	245
Роли, выполняемые конкурентами на рынке	249
Типы последователей	249
Барьеры входа-выхода	249
Еще немного полезной информации по маркетингу	251
Конверсионный маркетинг.....	251
Стимулирующий маркетинг	252
Развивающий маркетинг.....	252
Ремаркетинг.....	252
Синхромаркетинг.....	253
Поддерживающий маркетинг	253
Демаркетинг	254
Противодействующий маркетинг	254

Глава 6. Управление финансами и информацией	255
Управление финансовой информацией	260
Сущность и цели финансового менеджмента	260
Финансовый менеджмент и бухгалтерский баланс	262
Работа с бюджетами.....	262
Типы бюджетов	267
Движение денежных средств	269
Входные ресурсы, преобразование и выходная продукция	270
Финансовые отчетные формы.....	271
Баланс предприятия (форма № 1)	272
Отчет о прибылях и убытках/доходах и расходах (форма № 2)	278
Отчет о движении денежных средств (форма № 4).....	280
Маржинальная прибыль.....	281
Амортизация, ее способы.....	282
Классификация затрат.....	284
Точка безубыточности	285
Ценообразование.....	287
Методы увеличения дохода.....	288
Ценовая эластичность	288
Глава 7. Деловая коммуникация	290
Подготовка к переговорам	290
Правила ведения переговоров.....	295
Правила ведения телефонных переговоров	298
Структура деловой беседы	299

Правила убеждения Дейла Карнеги	300
Обращение с нежелательными участниками делового совещания и методы их нейтрализации.....	302
Немного о жестких переговорах.....	303
Пять обязательных элементов переговоров	303
Сильная позиция.....	305
Слабая позиция	306
Рекомендации по подготовке и проведению публичных выступлений	307
Немного об этике менеджмента	310
Отзывы.....	317