

# Содержание

<b>Предисловие</b>	<b>13</b>
Преподавателю	13
Структура книги	14
Благодарности	14
<b>Часть I. Элементы организаций и менеджмента</b>	<b>17</b>
<b>Глава 1. Организации, менеджеры и успешный менеджмент</b>	<b>19</b>
Введение	19
Чем определяется успех организации	20
Организации	23
Кто такие менеджеры и чем они занимаются	28
Управление, нацеленное на успех	39
Резюме	47
Обзорные вопросы	48
Вопросы для обсуждения	49
Случай из практики	49
<b>Глава 2. Эволюция науки управления</b>	<b>51</b>
Введение	51
Древняя практика, новая дисциплина	52
Подход с точки зрения разных школ	55
Процессный подход	62
Системный подход	65
Ситуативный подход	69
Резюме	72
Обзорные вопросы	72
Вопросы для обсуждения	73
Случай из практики	73
<b>Глава 3. Внутренняя среда организации</b>	<b>75</b>
Введение	75
Внутренние переменные	76
Взаимозависимость внутренних переменных	92
Резюме	94
Обзорные вопросы	95
Вопросы для обсуждения	96
Случай из практики	96

<b>Содержание</b>	<b>7</b>
<hr/>	
<b>Глава 4. Внешняя среда организации</b>	<b>97</b>
Введение	97
Организация и ее среда	98
Характеристики внешней среды	100
Прямые факторы среды	104
Косвенные факторы среды	110
Международное окружение	114
Резюме	119
Обзорные вопросы	122
Вопросы для обсуждения	122
Случай из практики	123
<b>Глава 5. Социальная ответственность и этика</b>	<b>125</b>
Введение	125
Истинная роль бизнеса в обществе	126
Социальная ответственность в действии	130
Этика и современный менеджмент	132
Повышение показателей этичности организации	133
Резюме	137
Обзорные вопросы	138
Вопросы для обсуждения	138
Случай из практики	138
<b>Учебные примеры к части I</b>	<b>141</b>
Учебный пример 1	141
Учебный пример 2	142
<b>Часть II. Связующие процессы</b>	<b>147</b>
<hr/>	
<b>Глава 6. Коммуникации</b>	<b>149</b>
Введение	149
Процесс коммуникации и эффективность менеджмента	150
Процесс коммуникации	154
Межличностные коммуникации	159
Организационные коммуникации	168
Резюме	172
Обзорные вопросы	173
Вопросы для обсуждения	174
Случай из практики	174
<b>Глава 7. Процесс принятия решений</b>	<b>177</b>
Введение	177
Природа процесса принятия решений	178
Рациональное решение проблем	184
Прочие вопросы процесса принятия управленческих решений	190
Резюме	197

Обзорные вопросы	198
Вопросы для обсуждения	198
Случай из практики	199
<b>Глава 8. Модели и методы принятия решений</b>	<b>201</b>
Введение	201
Наука управления	202
Моделирование	204
Методы принятия решений	217
Прогнозирование и его методы	221
Резюме	226
Обзорные вопросы	227
Вопросы для обсуждения	227
Случай из практики	227
<b>Учебные примеры к части II</b>	<b>229</b>
Учебный пример 1	229
Учебный пример 2	230
<b>Часть III. Управленческие функции</b>	<b>233</b>
<b>Глава 9. Стратегическое планирование</b>	<b>235</b>
Введение	235
Природа, функции и преимущества стратегического планирования	236
Организационные цели	240
Оценка и анализ внешней среды	249
Управленческий аудит внутренних сильных и слабых сторон организации	252
Исследование стратегических альтернатив	256
Резюме	262
Обзорные вопросы	262
Вопросы для обсуждения	263
Случай из практики	263
<b>Глава 10. Планирование реализации стратегии</b>	<b>265</b>
Введение	265
Реализация стратегического плана	266
Управление стратегическим планом и контроль над его реализацией	270
Оценка стратегического плана	278
Резюме	280
Обзорные вопросы	282
Вопросы для обсуждения	282
Случай из практики	283
<b>Глава 11. Взаимоотношения организационных полномочий</b>	<b>285</b>
Введение	285
Делегирование, ответственность и полномочия	286

<b>Содержание</b>	<b>9</b>
Линейные и аппаратные полномочия	290
Эффективная организация структуры полномочий	297
Резюме	305
Обзорные вопросы	305
Вопросы для обсуждения	306
Случай из практики	306
<b>Глава 12. Создание организаций</b>	<b>309</b>
Введение	309
Выбор структуры	310
Департаментализация	313
Адаптивные структуры	322
Централизованные и децентрализованные организации	327
Интеграция структуры	331
Резюме	332
Обзорные вопросы	334
Вопросы для обсуждения	334
Случай из практики	335
<b>Глава 13. Мотивация</b>	<b>337</b>
Введение	337
Значение и эволюция мотивации	338
Содержательные теории мотивации	343
Процессуальные теории мотивации	353
Компенсация и мотивация	359
Резюме	360
Обзорные вопросы	362
Вопросы для обсуждения	362
Случай из практики	363
<b>Глава 14. Контроль</b>	<b>365</b>
Введение	365
Природа и цель контроля	366
Процесс контроля	372
Поведенческие аспекты контроля	380
Характеристики эффективного контроля	383
Информационная система менеджмента для планирования и контроля	387
Резюме	394
Обзорные вопросы	396
Вопросы для обсуждения	396
Случай из практики	396
<b>Учебные примеры к части III</b>	<b>398</b>
Учебный пример 1	398
Учебный пример 2	399

<b>Часть IV. Групповая динамика и лидерство</b>	<b>403</b>
<b>Глава 15. Групповая динамика</b>	<b>405</b>
Введение	405
Группы и их значение	406
Развитие и характеристики неформальных организаций	411
Управление неформальной организацией	416
Как повысить эффективность групп	418
Руководящие комитеты	423
Резюме	426
Обзорные вопросы	428
Вопросы для обсуждения	428
Случай из практики	428
<b>Глава 16. Лидерство: власть и влияние</b>	<b>431</b>
Введение	431
Власть, влияние и менеджер-лидер	432
Формы власти и влияния	436
Убеждение и участие	446
Влияние в действии	450
Резюме	451
Обзорные вопросы	452
Вопросы для обсуждения	452
Случай из практики	453
<b>Глава 17. Лидерство: стиль, ситуация и эффективность</b>	<b>455</b>
Введение	455
Обзор теорий лидерства	456
Поведенческий подход к лидерству	458
Стиль, удовлетворенность и производительность	465
Ситуативные подходы к эффективному лидерству	468
Адаптивное лидерство: мысли в заключение	477
Резюме	478
Обзорные вопросы	479
Вопросы для обсуждения	480
Случай из практики	480
<b>Глава 18. Управление конфликтами, переменами и стрессами</b>	<b>483</b>
Введение	483
Природа организационного конфликта	484
Управление конфликтом	491
Природа организационных изменений	495
Управление изменениями	498
Организационное развитие	503
Природа стресса	509
Резюме	517

<b>Содержание</b>	<b>11</b>
Обзорные вопросы	518
Вопросы для обсуждения	519
Случай из практики	519
<b>Учебные примеры к части IV</b>	<b>521</b>
Учебный пример 1	521
Учебный пример 2	523
<b>Часть V. Производительность организации</b>	<b>525</b>
<b>Глава 19. Управление трудовыми ресурсами</b>	<b>527</b>
Введение	527
Формирование трудовых ресурсов	529
Развитие трудовых ресурсов	536
Повышение качества трудовой жизни	544
Резюме	549
Обзорные вопросы	550
Вопросы для обсуждения	550
Случай из практики	551
<b>Глава 20. Менеджмент операций: создание операционной системы</b>	<b>555</b>
Введение	555
Системный подход к менеджменту операций	556
Операционная стратегия и фирма	561
Этические вопросы менеджмента операций	564
Разработка продуктов и процессов в производственных операциях	565
Разработка продуктов и процессов в сервисных операциях	569
Мощности, их место расположения и проектирование	570
Распределение работы и нормирование труда	574
Резюме	576
Обзорные вопросы	577
Вопросы для обсуждения	578
Случай из практики	578
<b>Глава 21. Менеджмент операций: функционирование операционной системы</b>	<b>581</b>
Введение	581
Управленческий контроль операций	582
Планирование общего объема производства	582
Менеджмент товарно-материальных запасов	585
Управление производством	589
Менеджмент проектов	592
Обеспечение качества	596
Резюме	600
Обзорные вопросы	601
Вопросы для обсуждения	602
Случай из практики	602

---

<b>Глава 22. Управление производительностью: общий обзор</b>	<b>605</b>
Введение	605
Комплексный подход к производительности	606
Управление производительностью	616
Коммуникации, принятие решений и лидерство в целях повышения производительности	624
Повышенное внимание к производительности: что означают эти перемены для новых менеджеров	629
Случай из практики	630
<b>Учебные примеры к части V</b>	<b>633</b>
Учебный пример 1	633
Учебный пример 2	635
<b>Словарь терминов</b>	<b>638</b>
<b>Использованные материалы</b>	<b>651</b>
<b>Предметный указатель</b>	<b>655</b>