

SPIIS TREŚCI

Przedmowa 7

01 Zarządzanie ludźmi – czym zajmują się menedżerowie? 9

02 Dobre traktowanie 15

Traktuj ludzi z szacunkiem 16

Traktuj ludzi sprawiedliwie 17

Stwórz odpowiednie środowisko pracy 18

Pomóż ludziom rozwijać potencjał i zdolności 18

Bądź liderem 19

Poznaj członków zespołu 19

Zdefiniuj oczekiwania i dopilnuj,
by zostały spełnione 20

03 Bycie liderem 23

Czym zajmują się liderzy? 23

Style przywództwa 25

Cechy dobrego lidera 27

Jak to robią dobrzy liderzy? 29

Typy liderów 30

Realia liderowania 34

04 Motywowanie ludzi 39

Definicja motywacji 40

Proces motywowania 40

Rodzaje motywacji 42

Teorie motywacyjne 43

Kluczowy przekaz teorii motywacji 47

Metody motywowania 48

- 05 Pogłębienie zaangażowania 59**
Źródła zaangażowania 59
Co mogą zrobić menedżerowie? 61
- 06 Organizowanie ludzi 69**
Proces organizacyjny 70
Cel 71
Wskazówki organizacyjne 73
- 07 Budowanie zespołu 79**
Czym jest zespół? 79
Jakie czynniki przyczyniają się do skuteczności zespołu? 81
Jak należy oceniać osiągnięcia zespołu? 82
Jak należy przeprowadzić analizę wyników zespołu? 82
Co należy zrobić, aby umożliwić pracę zespołową na dobrym poziomie? 83
- 08 Delegowanie zadań 87**
Czym jest delegowanie zadań? 87
Jakie są zalety delegowania zadań? 89
Jakie występują problemy podczas delegowania zadań? 89
Metody delegowania obowiązków 90
- 09 Definiowanie pracy 103**
Projektowanie pracy 103
Rozwijanie stanowiska pracy 107
Przydzielanie pracy 111
- 10 Zarządzanie wynikami 113**
Systemy zarządzania wynikami 114
Zarządzanie wynikami poza systemem zarządzania wynikami 121

- 11 Pomaganie ludziom w uczeniu się 127**
Jak uczymy się w miejscu pracy? 127
Jak menedżerowie mogą pomóc pracownikom się uczyć? 128
- 12 Prowadzenie rozmowy kwalifikacyjnej 137**
Natura rozmowy kwalifikacyjnej 137
Treść rozmowy kwalifikacyjnej 139
Przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej 141
Planowanie rozmowy kwalifikacyjnej 142
Techniki prowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej 144
Wystrzegaj się uprzedzeń 148
Ocena danych 149
- 13 Nagradzanie pracowników 155**
Systemy nagradzania 156
Metody wynagradzania pracowników 157
Ustalenie stawek płac na danym stanowisku 160
Przegląd wynagrodzenia 161
Zarządzanie bez systemu nagradzania pracowników 162
- 14 Zarządzanie zmianą 167**
Proces zmiany 167
Opór przed zmianą 168
- 15 Zarządzanie konfliktem 175**
Radzenie sobie z konfliktem międzygrupowym 176
Postępowanie z konfliktem interpersonalnym 177

16 Jak rozwiązywać problemy z ludźmi? 183

Kwestie dyscyplinarne 184

Postępowanie w przypadku negatywnego zachowania 187

Postępowanie z pracownikami o słabszych wynikach 193

Reagowanie na nieobecność w pracy 196

Radzenie sobie z niepunktualnością 199

Prowadzenie trudnych rozmów 200

Załącznik 207

Bibliografia 220