

Spis treści

Przedmowa do szóstego wydania 7

Podziękowania 8

Wstęp 9

CZĘŚĆ I

A WIĘC ZAMIERZASZ ZARZĄDZAĆ LUDŹMI 11

1. Droga do zarządzania 13
2. Pierwsze kroki 17
3. Budowanie zaufania i pewności siebie 25
4. Okazywanie uznania 29
5. Aktywne słuchanie 32
6. Zadania nowego menedżera i pułapki, których powinien unikać 37
7. Postępowanie z przełożonymi 41
8. Wybór stylu zarządzania 47

CZĘŚĆ II

ZMAGANIA Z NOWYMI OBOWIĄZKAMI 51

9. Budowanie dynamiki zespołu 53
10. Postępowanie z trudnymi pracownikami 58
11. Rekrutacja 64
12. Szkolenie członków zespołu 74
13. Zarządzanie zmianą 80
14. Dyscyplinowanie pracownika 83
15. O mój Boże! Nie mogę nikogo zwolnić! 92
16. Świadomość obowiązującego prawa 102

CZĘŚĆ III
PRACA Z LUDŹMI, BUDOWANIE RELACJI
I ZARZĄDZANIE RYZYKIEM 109

- 17. Żadnych sekretów 111
- 18. Dział zarządzania zasobami ludzkimi 113
- 19. Lojalność 116
- 20. Motywowanie 118
- 21. Gotowość do podejmowania ryzyka 124
- 22. Zachęcanie do inicjatywy i innowacji 129
- 23. Doskonalenie procesów 134
- 24. Różnice pokoleniowe 139

CZĘŚĆ IV
OPISY STANOWISK, OCENY OKRESOWE
I WYSOKOŚĆ WYNAGRODZENIA 143

- 25. Sporządzanie opisów stanowisk 145
- 26. Oceny okresowe 148
- 27. Ustalanie wynagrodzeń 159

CZĘŚĆ V
ROZWÓJ I SAMODOSKONALENIE 163

- 28. Inteligencja emocjonalna 165
- 29. Budowanie pozytywnego obrazu samego siebie 168
- 30. Zarządzanie czasem 184
- 31. Słowo pisane 192
- 32. Poczta pantoflowa 195
- 33. Delegowanie obowiązków 197
- 34. Poczucie humoru 201
- 35. Organizowanie i prowadzenie zebrań 204
- 36. Na mównicy 211

CZĘŚĆ VI
CZŁOWIEK SPEŁNIONY 217

- 37. Pokonać stres 219
- 38. Równowaga życiowa 223
- 39. To jest klasa... 226
- Podsumowanie 229