

# OBSAH

## 1

<b>ZÁKLADNÍ POJMY MANAGEMENTU</b> .....	7
1.1 Úvod – management v našem životě .....	7
1.2 Co je management .....	8
1.3 Kdo je manažer .....	9
1.4 Role a funkce manažera .....	11
1.4.1 Role manažera.....	11
1.4.2 Funkce manažera .....	13

## 2

<b>OSOBNOST MANAŽERA</b> .....	16
2.1 Faktory úspěchu manažera .....	16
2.2 Image manažera .....	17
2.3 Autorita manažera .....	22
2.4 Komunikační a prezentační dovednosti manažera .....	23
2.4.1 Komunikační model, komunikační systémy, komunikační kanály .....	24
2.4.2 Pyramida komunikace .....	27
2.4.3 Osobnostní typy .....	28
2.4.4 První dojem, zpětná vazba .....	34
2.4.5 Slova aneb obsahová stránka komunikace.....	37
2.4.6 Naslouchání a kladení otázek v komunikaci .....	39
2.4.7 Verbální a neverbální komunikace, co prozradí řeč těla .....	40
2.4.8 Bariéry komunikace.....	44
2.4.9 Komunikace s obtížným partnerem, asertivita, zvládání konfliktů.....	47

## 3

<b>SEBEŘÍZENÍ MANAŽERA</b> .....	58
3.1 Plánování času (Time Management) .....	59
3.1.1 Plánování, určování cílů a organizace práce manažera.....	62
3.1.2 Určování priorit.....	65
3.1.3 Delegování.....	70
3.1.4 Zvládání rušivých vlivů .....	74
3.1.5 Administrativa.....	75
3.1.6 Osobní, elektronická, telefonická a písemná komunikace .....	75
3.2 Základy manažerského rozhodování.....	78
3.2.1 Proces rozhodování, typy problémů, charakteristiky rozhodovacího procesu.....	78
3.2.2 Omezující faktory rozhodování manažera a jeho přístup k rozhodování.....	80
3.2.3 Rozhodovací proces a jeho fáze.....	81
3.2.4 Osobnostní typ manažera a styl rozhodování manažera.....	86
3.2.5 Zásady rozhodování z praxe .....	89

3.3	Vyjednávání.....	93
3.3.1	Příprava vyjednávání, strategie vyjednávání .....	93
3.3.2	Vlastní vyjednávání a jeho fáze.....	97
3.3.3	Taktiky a triky vyjednávání, doporučení.....	100
3.4	Stres v práci manažera, jak mu čelit a jak ho zvládat.....	102
3.4.1	Stresové signály, stresory, stresová odezva, stresová reakce .....	103
3.4.2	Zvládání stresu, moderování stresu.....	108
3.5	Sebehodnocení, kariéra, rozvoj a další vzdělávání.....	114

## 4

<b>MANAGEMENT PODNIKU.....</b>	<b>121</b>	
4.1	Teorie managementu .....	122
4.2	Vytvoření podmínek pro úspěšné řízení podniku (klima, podniková kultura, podnikový image, etika a etiketa) .....	132
4.2.1	Podniková kultura a ostatní kultury .....	132
4.2.2	Management jako „tvůrce“ podnikové kultury.....	134
4.2.3	Změna podnikové kultury.....	137
4.2.4	Základní oblasti vlivu podnikové kultury, její úroveň a struktura ...	138
4.2.5	Faktory ovlivňující podnikovou kulturu .....	140
4.2.6	Podnikový image, jeho struktura a tvorba.....	143
4.2.7	Etika a etiketa manažerů podniku.....	146

## 5

<b>PROCESY MANAGEMENTU PODNIKU.....</b>	<b>156</b>	
5.1	Plánování (poslání, vize, strategie, taktika, operativa, tvorba plánu).....	157
5.1.1	Druhy plánů, plánování.....	159
5.1.2	Strategické plánování podniku .....	161
5.1.3	Taktické a operativní plánování, kontrola plnění cílů podniku .....	179
5.2	Organizování .....	186
5.2.1	Základní principy organizování .....	187
5.2.2	Základní typy organizačních struktur .....	188
5.2.3	Procesní uspořádání podniku, procesní mapy .....	193
5.2.4	Další typy organizačních struktur podle různých hledisek členění .....	194
5.2.5	Organizační změny (prototyping organizační změny).....	195
5.3	Vedení pracovníků.....	205
5.3.1	Styly vedení .....	206
5.3.2	Vůdcovství (leadership).....	210
5.3.3	Management lidských zdrojů.....	212
5.3.4	Motivace a stimulace pracovníků.....	215
5.4	Kontrola a controlling.....	225
5.5	Management kvality .....	232
<b>SEZNAM POUŽITÉ A DOPORUČENÉ LITERATURY .....</b>	<b>239</b>	