

فهرست تفصیلی

۲۱	پیشگفتار.....
۲۲	مقدمه.....
۲۳	چرا به این کتاب احتیاج دارید.....
۲۳	روش استفاده از این کتاب.....
۲۴	ساختار این کتاب.....
۲۴	بخش ۱: چرا می‌خواهید مدیر باشید؟.....
۲۴	بخش ۲: مدیریت: بخش انسانی.....
۲۴	بخش ۳: تحقق بخشیدن به برنامه‌ها.....
۲۵	بخش ۴: کار با دیگران.....
۲۵	بخش ۵: شرایط سخت برای مدیران سرسخت.....
۲۵	بخش ۶: ابزارها و فنون مدیریت.....
۲۵	بخش ۷: ده گانه‌ها.....
۲۵	نشان‌های به‌کاررفته در این کتاب.....
۲۷	از اینجا به کجا خواهیم رفت.....
۲۹	بخش ۱: چرا می‌خواهید مدیر باشید؟.....
۳۱	فصل ۱: خوب، مدیر شدید — حالا چی؟.....
۳۱	سبک‌های گوناگون مدیریت.....
۳۳	مدیریت آدم بداخلاق.....
۳۳	مدیریت آدم مهربان.....
۳۴	بهترین ترکیب.....
۳۵	آفتابه خرج لحیم فایده ندارد.....
۳۷	چالش مدیریت.....
۳۸	قواعد قدیمی دیگر به کار نمی‌آید.....
۳۸	محیط کار نوین.....
۴۰	سپاه تازه‌ای در راه است.....
۴۱	شترسواری دولا دولا نمی‌شود.....
۴۲	کارکردهای نوین مدیریت.....
۴۳	انرژی ببخشید.....
۴۴	اختیار بدهید.....
۴۵	حمایت کنید.....
۴۶	ارتباط برقرار کنید.....
۴۷	نخستین قدم‌ها به سوی مدیر شدن.....
۴۸	نگاه کنید و گوش بدهید.....
۴۹	در حال عمل بیاموزید.....
۵۳	فصل ۲: از خواب بیدار شوید، قهوه را بو بکشید و به کارها نظم بدهید.....
۵۳	میزتان چرا این قدر شلوغ است؟.....

۵۴	نظم دادن به کارها از خود شما شروع می شود.....
۵۶	تشخیص مهم از غیر مهم.....
۵۸	برنامه ریز شخصی: مد روز یا ضرورت؟.....
۵۹	تقویم: فناوری پایین، اما قابل اعتماد.....
۶۰	سررسیدنامه های کاربردی و حرفه ای.....
۶۳	جایگزین های دیجیتال.....
۶۸	انتخاب برنامه ریز شخصی.....
۶۹	جهش به سوی بحران بعدی.....
۷۳	فصل ۳: کارسپاری: کارها را به انجام برسانید بدون آنکه خودتان گرفتار شوید
۷۴	کارسپاری: ابزار شماره ی یک مدیر.....
۷۶	افسانه هایی در مورد کارسپاری.....
۷۶	افسانه ی ۱: نمی توانید به مسئولیت پذیری کارمندا اعتماد کنید.....
۷۷	افسانه ی ۲: وقتی کار را می سپارید، کنترل خود را بر کار و نتیجه ی آن از دست می دهید.....
۷۸	افسانه ی ۳: شما تنها کسی هستید که تمام جواب ها را می داند.....
۷۸	افسانه ی ۴: اگر کار را خودتان انجام بدهید سریع تر به نتیجه می رسید.....
۷۹	افسانه ی ۵: کارسپاری اقتدار شما را ضعیف می کند.....
۷۹	افسانه ی ۶: افتخار انجام کار متعلق به کارمندان می شود و کسی شما را در موفقیت شریک نمی داند.....
۸۰	افسانه ی ۷: کارسپاری انعطاف پذیری شما را کم می کند.....
۸۰	افسانه ی ۸: سر کارمندا شلوغ است.....
۸۱	افسانه ی ۹: کارمندا چشم انداز وسیع کار را نمی بینند.....
۸۱	باید به کارمندا ایتان اعتماد کنید.....
۸۲	نش مرحله ی کارسپاری.....
۸۳	چه کارهایی را باید سپرد و چه کارهایی را نه؟.....
۸۳	این کارها را همیشه به دیگران بسپارید.....
۸۵	از کارسپاری در امور زیر پرهیز کنید.....
۸۷	به جای بازرسی، بررسی کنید.....
۹۱	فصل ۴: یا رهبری کنید یا دنباله روی یا از سر راه کنار بروید
۹۲	تفاوت های میان مدیریت و رهبری.....
۹۳	رهبران چه می کنند؟.....
۹۳	ترغیب به عمل.....
۹۴	برقراری ارتباط.....
۹۶	پشتیبانی و آسان سازی.....
۹۸	خصوصیات رهبران بزرگ.....
۹۸	خوش بینی.....
۹۹	اعتماد به نفس.....
۹۹	شرافت.....
۱۰۰	قاطعیت.....
۱۰۱	خصوصیات متغیر رهبران: رهبری وضعیتی.....
۱۰۱	سرپرستی.....
۱۰۲	مربی گری.....

۱۰۳ پشتیبانی

۱۰۴ کار سپاری

۱۰۷ بخش ۲: مدیریت؛ بخش انسانی

۱۰۹ فصل ۵: استخدام: تصمیم میلیون دلاری

۱۱۰ تعیین مشخصات کارمندان جدید

۱۱۱ قبل از شروع، اول کار را تعریف کنید

۱۱۲ پیدا کردن افراد مناسب

۱۱۵ می‌توانید بهترین مصاحبه‌گر دنیا باشید

۱۱۵ طرح سؤال‌های مناسب

۱۱۶ بایدها در مصاحبه

۱۱۸ نبایدها در مصاحبه

۱۱۹ ارزیابی داوطلبان

۱۱۹ بررسی صحت ادعاها

۱۲۰ بررسی یادداشت‌ها

۱۲۱ شروع دور دوم یا سوم

۱۲۱ بهترین را انتخاب کنید و دیگران را رها کنید

۱۲۲ هدفمند عمل کنید

۱۲۲ تبعیض قائل نشوید

۱۲۲ به دل خود اعتماد کنید

۱۲۳ بعد از مذاکره

۱۲۵ فصل ۶: تشویق کارمندان به کارایی بهتر

۱۲۶ مهم‌ترین اصل مدیریت در دنیا

۱۲۶ آن‌قدرها هم که به نظر می‌رسد آسان نیست

۱۲۷ انگیزه‌بخشی شکلاتی

۱۲۸ چه چیزی به کارمندان انگیزه می‌دهد؟

۱۲۹ ایجاد محیط پشتیبان

۱۳۰ باید برنامه‌ای داشته باشید

۱۳۱ به چه چیزی پاداش بدهید

۱۳۲ با جنبه‌های مثبت شروع کنید

۱۳۳ از کاه کوه بسازید

۱۳۴ پول مهم نیست (واقعاً می‌گوییم!)

۱۳۴ دریافت پول یک حق است

۱۳۵ وقتی که عامل مشوق را حق خود می‌دانند

۱۳۶ امروز چه چیزی به کارمندان انگیزه می‌دهد

۱۳۸ کلید انگیزه‌ی کارمندان در دست شماست

۱۴۱ فصل ۷: موقع تردید، مربی‌گری کنید

۱۴۲ مربی کیست؟

۱۴۴ مربی‌گری: آموزش سریع

۱۴۶ مربی‌گری: جست‌وجوی روزانه به دنبال نقاط عطف

۱۴۶	تبدیل نقاط عطف به موفقیت‌های بزرگ
۱۴۷	مربی‌گری بر کارمندان با استفاده از نقاط عطف خودشان
۱۴۹	ابزارهای مربی
۱۵۰	مربی‌گری استعاره‌ای از موفقیت در کسب و کار است
۱۵۳	بخش ۳: تحقق بخشیدن به برنامه‌ها
۱۵۵	فصل ۸: هدف‌گذاری به روش آسان
۱۵۶	اگر ندانید کجا می‌روید، از کجا می‌دانید کی به آنجا می‌رسید؟
۱۵۹	اهداف مقدور (م. ق. د. و. ر.)
۱۶۲	تعیین هدف: کمتر، بیشتر است
۱۶۴	اهداف ما این است (هدف‌ها را به دیگران منتقل کنید)
۱۶۶	شعبده‌بازی با اولویت‌ها: چشمتان را روی توپ نگه دارید
۱۶۸	از قدرت خود استفاده کنید: تحقق بخشیدن به اهداف
۱۷۱	فصل ۹: اندازه‌گیری و سنجش کارایی فردی
۱۷۲	چشمتان را بر توپ نگه دارید
۱۷۴	ایجاد نظامی برای تأمین بازخورد سریع کارایی
۱۷۵	کیلومترنماها: تعیین نقاط کنترلی
۱۷۵	عملیات: رسیدن به نقاط کنترلی
۱۷۶	برنامه‌ها: تعیین چهارچوب زمانی
۱۷۶	همبندی‌ها: مرتب کردن و توالی بخشیدن به عمل‌ها
۱۷۷	به‌کار بردن نظام اندازه‌گیری و سنجش کارایی در عمل
۱۷۸	قضیه (۱): کارایی در سطح جهانی
۱۷۹	قضیه (۲): کمک به کارمندان برای رسیدن به کارایی صددرصد
۱۸۱	نمودارهای PERT, Gantt و پیمانه‌های دیگر
۱۸۱	نمودارهای میله‌ای
۱۸۲	فلوچارت
۱۸۴	نرم‌افزار
۱۸۴	به اعداد رسیدید: حالا چه؟
۱۸۷	فصل ۱۰: ارزیابی کارایی اتلاف وقت نیست
۱۸۷	چرا باید زحمت ارزیابی کارایی را به خود داد؟
۱۸۹	معرفی هنجارها و استانداردها
۱۹۱	فرایند ارزیابی کارایی
۱۹۳	خطاهای رایج ارزیاب‌ها
۱۹۴	چه موقعی ارزیابی خوب پیش می‌رود
۱۹۵	تسلیم نشوید
۱۹۶	اگر می‌خواهید ارزیابی غافلگیرکننده نباشد آماده‌سازی کنید
۱۹۶	برنامه‌ریزی حرفه‌ای و بحث درباره‌ی دستمزد
۱۹۹	بخش ۴: کار با دیگران

فصل ۱۱: رساندن پیام به دیگران	۲۰۱
ارتباطات: سنگ بنای کسب و کار	۲۰۱
طلایه دار ارتباطات	۲۰۳
سریع تر، انعطاف پذیرتر، رقابتی تر	۲۰۴
دورنگار و پست الکترونیکی (ایمیل)	۲۰۵
کامپیوترهای دستی (لپ تاپ یا نوت بوک) و دستیار شخصی دیجیتال (PDA)	۲۰۶
تلفن های همراه	۲۰۷
کنفرانس ویدئویی و جلسات الکترونیکی	۲۰۷
گوش دادن	۲۰۸
قدرت کلام مکتوب	۲۱۰
آماده شدن برای جلسه ی معارفه	۲۱۱
یک تصویر به هزار کلمه می ارزد	۲۱۳
انجام سخنرانی	۲۱۵

فصل ۱۲: کار گروهی

سلسله مراتب اداری منسوخ شده است	۲۱۸
کوچک شدن شرکت های امریکایی	۲۱۸
حرکت به سمت همکاری	۲۲۰
تفویض اختیار به گروه	۲۲۱
ارزش نیروی کاری صاحب اختیار	۲۲۱
کیفیت چه می شود؟	۲۲۲
مزایای گروه ها	۲۲۳
هر چه کوچک تر، فرز تر	۲۲۳
نوآوری و قابلیت تطبیق	۲۲۳
تشکیل کارگروه ها و حمایت از آن ها	۲۲۴
کارگروه رسمی	۲۲۴
کارگروه های غیررسمی	۲۲۵
کارگروه های خودگردان	۲۲۶
دنای واقعی	۲۲۷
گروه ها و فناوری نوین	۲۲۹
برگزاری جلسات: به کار انداختن گروه	۲۳۰
جلسات مؤثر ارزنده اند	۲۳۰
مشکل جلسات چیست؟	۲۳۱
هشت کلید برای برگزاری جلسات موفق	۲۳۳

فصل ۱۳: سیاست های اداری

ارزیابی سیاست های محیط کار	۲۳۶
پررسی فضای سیاسی سازمان	۲۳۶
شناسایی بازیگران کلیدی	۲۳۸
رسم دوباره ی نمودار سازمانتان	۲۳۹
صیقل دادن تصویری که از خود در سازمان ارائه می دهید	۲۴۱
منطقی بودن	۲۴۲

۲۴۲	کسی باشید که می‌داند
۲۴۳	اجتناب از ابراز احساسات
۲۴۴	ارتباطات: چی واقعی است و چی نه؟
۲۴۵	اعتقاد به عمل و نه به حرف
۲۴۶	خواندن بین خطوط
۲۴۷	استخراج اطلاعات
۲۴۷	قواعد نانوشته‌ی سیاسی سازمان
۲۴۸	با همه رفتار دوستانه داشته باشید
۲۴۸	منافع دیگران را در نظر بگیرید
۲۴۹	در مهمانی‌های شرکت خودتان را گم نکنید
۲۵۰	بر مدیر خود مدیریت کنید
۲۵۱	در سازمان مرشدی پیدا کنید
۲۵۱	قابل اعتماد باشید
۲۵۱	مراقب خود باشید
۲۵۱	سند محافظ
۲۵۲	وعده‌هایی ندهید که نمی‌توانید انجام دهید
۲۵۲	مرتبی باشید
۲۵۵	بخش ۵: شرایط سخت برای مدیران سرسخت

۲۵۷	فصل ۱۴: خونسرد باشید! مقابله با تغییر در کار و تنش حاصل از آن
۲۵۸	چرا عجله؟
۲۵۸	اضطراب مشروع در مقابل مدیریت بحران
۲۵۹	شناسایی و برخورد با بحران
۲۶۰	تغییر اجتناب‌ناپذیر است
۲۶۱	چهار مرحله‌ی برخورد با تغییر
۲۶۲	آیا با تغییر می‌جنگید؟
۲۶۴	شناسایی علائم استرس
۲۶۴	مدیریت بر استرس
۲۶۶	تغییر دادن چیزهایی که می‌توانید
۲۶۷	پذیرفتن چیزهایی که نمی‌توانید عوض کنید
۲۶۹	تمرین‌هایی برای کاهش استرس
۲۷۰	وقتی همه کار شکست می‌خورد

۲۷۳	فصل ۱۵: تنبیه کارمندان: نرم صحبت کنید اما چوبتان را بالا بگیرید
۲۷۴	تنبیه کارمندان
۲۷۶	بر کارایی تمرکز کنید، نه بر شخصیت‌ها
۲۷۷	مسیرهای دوگانه‌ی تنبیه
۲۷۸	برخورد با مشکلات کارایی: مسیر اول
۲۸۰	برخورد با سوء رفتار: مسیر دوم
۲۸۱	تنبیه چهار مرحله‌ای کارمندان
۲۸۲	توصیف رفتار ناپذیرفتنی
۲۸۲	تأثیر مشکل بر واحد کاری

۲۸۳	 مشخص کردن تغییرات مورد انتظار
۲۸۳	 مشخص کردن عواقب کار
۲۸۴	 جمع‌بندی
۲۸۴	 برنامه‌ریزی برای بهبود
۲۸۶	 اجرای برنامه‌ی بهبود
۲۸۷	 فصل ۱۶: هرچه کمتر، هرچه دیرتر، بهتر: پایان دادن به خدمت کارمندان
۲۸۸	 انواع پایان خدمت
۲۸۸	 پایان خدمت داوطلبانه
۲۸۹	 پایان خدمت غیرداوطلبانه
۲۹۲	 اجرای برنامه‌ی تعدیل نیرو
۲۹۵	 هشدار: پیش از اخراج یک کارمند
۲۹۶	 روز موعود: اخراج کارمند در سه مرحله
۲۹۹	 بهترین زمان اخراج
۳۰۱	 بخش ۶: ابزارها و فنون مدیریت
۳۰۳	 فصل ۱۷: بودجه‌بندی، حسابداری و سایر امور مالی
۳۰۴	 دنیای شگفت‌انگیز بودجه
۳۰۶	 تعیین بودجه
۳۰۹	 بیرون آوردن خرگوش از کلاه و سایر شعبده‌های بودجه‌بندی
۳۱۰	 مانورهای تهیه‌ی بودجه
۳۱۱	 وفاداری به بودجه
۳۱۲	 مبانی حسابداری
۳۱۳	 معادله‌ی حسابداری
۳۱۷	 دفترداری دو ستونی
۳۱۸	 شایع‌ترین انواع گزارش‌های مالی
۳۲۰	 ترازنامه
۳۲۰	 گزارش سود و زیان
۳۲۲	 گزارش گردش نقدینگی
۳۲۷	 فصل ۱۸: مهار قدرت فناوری
۳۲۸	 استفاده از کامپیوتر
۳۲۸	 مدیران با کامپیوتر چه کار می‌کنند؟
۳۲۹	 آیا کامپیوتر به راستی کارایی سیستم شما را بالا می‌برد؟
۳۳۰	 قطعات مهم نیست، محتوا مهم است
۳۳۰	 سخت‌افزار: جعبه‌هایی با چراغ و تکه
۳۳۱	 نرم‌افزار: قوطی‌های گران‌قیمت پر از هوا و دیسک‌های پلاستیکی ارزان‌قیمت
۳۳۳	 کامپیوتر شخصی در برابر مکینتاش
۳۳۴	 استفاده از شبکه
۳۳۴	 کار از راه دور: آیا زمان آن نرسیده است؟
۳۳۷	 فصل ۱۹: رشد کارمندان و مربی‌گری بر آن‌ها

۳۳۸	چرا باید به رشد کارمندان خود کمک کنید؟
۳۴۰	تدوین برنامه‌هایی برای رشد حرفه‌ای
۳۴۱	کمک به رشد کارمند
۳۴۵	برای خود یک مرشد پیدا کنید و خودتان هم یک مرشد باشید
۳۴۷	رشد و تعدیل نیرو

فصل ۲۰: کیفیت و سازمان آموزش‌پذیر

۳۵۰	جنبش کیفیت
۳۵۱	مدیریت علمی
۳۵۲	ژاپن: آفتاب طالع
۳۵۵	آغاز یک برنامه‌ی بهبود کیفیت
۳۵۸	تفکر سیستمی
۳۶۰	موانع آموختن
۳۶۱	خلق یک سازمان آموزش‌پذیر

بخش ۷: ده‌گانه‌ها

فصل ۲۱: ده خطای رایج مدیریتی

۳۶۷	عدم انتقال از کارمند به مدیر
۳۶۷	ناتوانی در کارسپاری
۳۶۸	عدم هدف‌گذاری با مشارکت کارمندان
۳۶۸	شکست در برقراری ارتباط
۳۶۸	ناتوانی در یادگیری
۳۶۹	مقاومت در برابر تغییر
۳۶۹	وقت نگذاشتن برای کارمندان
۳۷۰	بی‌توجهی به دستاوردهای کارمندان
۳۷۰	انتخاب راه حل سریع به جای حل بنیادی مشکل
۳۷۱	زیادی جدی گرفتن همه چیز

فصل ۲۲: ده راه بی‌هزینه برای تشویق کارمندان

۳۷۳	کار جذاب
۳۷۳	مطرح شدن
۳۷۴	مرخصی تشویقی
۳۷۴	اطلاعات
۳۷۴	بازخورد کارایی
۳۷۴	مشارکت
۳۷۵	استقلال
۳۷۵	جشن‌ها
۳۷۵	انعطاف‌پذیری
۳۷۶	افزایش مسئولیت