

Obsah

Předmluva k druhému vydání

ČÁST I: ZÁKLADY MANAGEMENTU

[1] Úvod do managementu

1.1 Pojetí managementu

1.1.1 Základní pojmy

1.1.2 Pojetí managementu

1.1.3 Postavení manažera v organizaci

1.1.4 Úrovně managementu a jejich úloha

1.1.5 Prostředí managementu

1.1.6 Management a podnikání

1.2 Profil manažera

1.2.1 Základní pojmy

1.2.2 Základní kompetence manažera

1.2.3 Obecné principy manažerské práce

1.2.4 Styl manažerské práce

1.2.5 Vztah manažera k podřízeným

1.2.6 Sebeřízení a řízení času

1.2.7 Leader a leadership

1.3 Společenské chování manažerů

1.3.1 Základní pojmy

1.3.2 Nerovné postavení ve společnosti

1.3.3 Typické situace při společenské styku

[2] Manažerské funkce

2.1 Rozhodování

2.1.1 Základní pojmy

2.1.2 Teoretická východiska rozhodování

2.1.3 Rozhodovací proces

2.1.4 Rozhodovací problémy

2.1.5 Klasifikace rozhodovacích problémů

2.1.6	Struktura rozhodovacích procesů a používané přístupy	87
2.1.7	Rozhodování za rizika a nejistoty	95
2.1.8	Praxe rozhodování	98
2.2	Plánování	100
2.2.1	Základní pojmy	100
2.2.2	Místo plánování v manažerských činnostech	101
2.2.3	Postup při sestavování plánů	106
2.2.4	Členění plánů	108
2.3	Řízení implementace	111
2.3.1	Základní pojmy	111
2.3.2	Motivování	112
2.3.3	Ovlivňování	118
2.3.4	Vedení lidí	124
2.3.5	Koordinace	133
2.4	Kontrola	134
2.4.1	Základní pojmy	134
2.4.2	Pojetí kontroly	135
2.4.3	Projektování kontrolního systému organizace	141
2.4.4	Formování vnitřního kontrolního systému	151
2.5	Řízení lidí	156
2.5.1	Základní pojmy	157
2.5.2	Význam a funkce řízení lidí	157
2.5.3	Náplň řízení lidí	160
2.5.4	Rozhodující personální aktivity	166
2.5.5	Personální audit	180
2.6	Komunikace	181
2.6.1	Základní pojmy	182
2.6.2	Obecné zásady úspěšné komunikace	183
2.6.3	Komunikace v řízení	186
2.6.4	Projektování komunikačních systémů uvnitř organizace	192
2.7	Informatika v manažerské práci	195
2.7.1	Základní pojmy	196
2.7.2	Informace a znalosti jako konkurenční výhoda	199
2.7.3	IS/ICT a jejich globální architektura v organizacích	200
2.7.4	Díleč aplikační architektury IS/ICT a jejich inovační rozvoj	203
2.7.5	Základní manažerský přístup k tvorbě IS/ICT	210
[3]	Organizování a správa společnosti	217
3.1	Organizování a organizační architektura	217
3.1.1	Základní pojmy	218
3.1.2	Organizační architektura	219

3.1.3	Organizační formy	227
3.1.4	Činitele a ukazatele organizační architektury	238
3.1.5	Vývojové tendence v organizační architektuře	241
3.1.6	Využití teorie životního cyklu v organizační architektuře	250
3.2	Projektové řízení	255
3.2.1	Základní pojmy	255
3.2.2	Podstata projektů a projektového řízení	256
3.2.3	Struktura projektového řízení	258
3.2.4	Vliv projektového řízení na organizační strukturu	271
3.2.5	Rizika projektů	277
3.2.6	Počítačová podpora projektového řízení	279
3.3	Správa společností	280
3.3.1	Základní pojmy	280
3.3.2	Základy správy společností	281
3.3.3	Nástroje pro tvorbu, regulaci a hodnocení úrovně správy společností	288
3.3.4	Odpovědnost statutárních orgánů a manažerů za chod firmy	296
[4]	Management ve vývoji	305
4.1	Stoletá historie managementu	305
4.1.1	Klasické období managementu	306
4.1.2	Management čtyřicátých až sedmdesátých let	313
4.1.3	Vývoj managementu v posledním čtvrtstoletí	319
4.2	Globalizační trendy	327
4.2.1	Pojetí globalizace	328
4.2.2	Vliv globalizace na podnikání, ekonomiku a management	332
4.3	Manažer v mezinárodním prostředí	336
4.3.1	Mezinárodní prostředí	337
4.3.2	Příprava manažerů, koučink přes hranice kultur	343
	<i>Shrnutí části I</i>	345
	<i>Literatura k části I</i>	348
ČÁST II: PROVOZNÍ MANAGEMENT		355
[5]	Základy provozního managementu	359
5.1	Základní pojmy	360
5.2	Management produktového portfolia	361
5.2.1	Diagnostika produktového portfolia	362
5.2.2	Úvahy nad strukturou produktového portfolia	364
5.2.3	Výrobní strategie	367
5.2.4	Management nových produktů	368

5.3 Provozní management a jeho místo v řízení firmy	368
5.3.1 Vztah strategického a provozního managementu	369
5.3.2 Vztah taktického a provozního managementu	370
5.3.3 Vztah provozního a operativního managementu	371
5.3.4 Profil manažera první linie	371
5.4 Typologie a struktura provozních činností	372
[6] Normativní základna provozního managementu	378
6.1 Základní pojmy	378
6.2 Základy standardizace	379
6.2.1 Národní a mezinárodní úroveň	380
6.2.2 Podniková úroveň	382
6.2.3 Standardizace na vstupu	382
6.2.4 Standardizace ve výrobě	384
6.2.5 Standardizace na výstupu	398
[7] Přístupy k řízení provozních činností	400
7.1 Základní pojmy	400
7.2 Vnímání provozních činností jako hodnototvorného řetězce	402
7.2.1 Analýza provozních činností	402
7.2.2 Správné provozní praktiky	404
7.3 Tradiční versus moderní přístupy k organizaci provozních činností	418
7.3.1 Výrobní systémy založené na ekonomii množství	418
7.3.2 Výrobní systémy založené na ekonomii času	419
7.3.3 Postup zavádění štíhlé výroby do firemní praxe	432
[8] Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce	434
8.1 Základní pojmy	434
8.2 Přístupy k zabezpečování kvality, environmentu a bezpečnosti práce	436
8.3 Charakteristické rysy normativních přístupů	438
8.3.1 Pořádek, disciplína	439
8.3.2 Dodržování legislativních požadavků	439
8.3.3 Důraz na dokumentaci a záznamy	440
8.3.4 Záběr na celou firmu a všechny pracovníky	441
8.4 Klíčové normativní požadavky na provozní činnosti	442
8.4.1 Obchodní činnosti	442
8.4.2 Příprava výrobku/služby	443
8.4.3 Nákupní činnosti	443

8.4.4	Vlastní produkční (realizační) procesy	444
8.4.5	Požadavky ochrany životního prostředí a bezpečnosti práce ve vazbě na produkční procesy	448
8.4.6	Havarijní situace	450
8.5	Produkce bez vad	452
8.5.1	Program práce bez vad	452
<i>Shrnutí části II</i>		456
<i>Literatura k části II</i>		457
ČÁST III: VYBRANÉ SOUDOBÉ MANAŽERSKÉ PŘÍSTUPY		459
[9]	Management změn	463
9.1	Základní pojmy	464
9.2	Východiska managementu změn	465
9.2.1	Zakladatelé teorie inovací	465
9.2.2	Od invence k inovaci	467
9.2.3	Ochrana duševního vlastnictví	469
9.3	Dimenze změn	473
9.4	Management změn	477
9.4.1	Určení potřeby změn	478
9.4.2	Příprava a realizace změn	479
9.4.3	Přijetí a stabilizace změn	481
9.5	Vybrané přístupy managementu změn	482
9.5.1	Přístupy trvalého zlepšování	483
9.5.2	Reengineering	487
[10]	Řízení vztahů se zákazníky	490
10.1	Základní pojmy	491
10.2	Pojetí CRM	491
10.2.1	Vývojová stadia CRM	495
10.2.2	Přínosy CRM	496
10.3	Strategie vztahů se zákazníky	497
10.3.1	Stratifikace	497
10.3.2	Typy strategických přístupů CRM	498
10.4	Akční plány CRM	502
10.4.1	Orientace na zákazníky	503
10.4.2	Komunikace se zákazníky	505
10.4.3	Informační zabezpečení CRM	506
[11]	Strategický management	509
11.1	Základní pojmy	510

11.2	Východiska strategického managementu	510
11.3	Přehled strategických přístupů	513
11.3.1	Hierarchické pojetí strategie	513
11.3.2	Model S–C–P	514
11.3.3	Analýza strategických skupin	517
11.3.4	Model R–C–P	518
11.3.5	Odvětvové strategie	518
11.3.6	Soudobé přístupy ke strategickému řízení	519
11.4	Typologie strategií	521
11.4.1	Aspekt agresivity strategií	521
11.4.2	Porterovy generické strategie	521
11.4.3	Rozvojové strategie	523
11.4.4	Aspekt úrovní strategií	523
11.5	Metody a techniky strategického managementu	524
11.5.1	Tržně výrobová matice	524
11.5.2	Benchmarking	526
11.5.3	Matice růst – tržní podíl, matice BCG	527
11.5.4	Matice General Electric	530
11.5.5	Analýza SWOT	533
11.5.6	Metoda SPACE	535
11.5.7	Analýza PEST	537
11.5.8	Metoda VRIO	538
11.5.9	Balanced Scorecard (BSC)	540
11.5.10	Target costing (cílové náklady)	542
11.5.11	Finanční analýza	543
11.6	Strategický cyklus	548
11.6.1	Určení základních premis	548
11.6.2	Situační analýzy	551
11.6.3	Analýza rozvojového potenciálu	556
11.6.4	Určení strategie	557
11.6.5	Realizace strategie	564
11.6.6	Kontrola plnění strategických záměrů	566
11.7	Podnikatelské plány	567
11.7.1	Zásady pro zpracování podnikatelského plánu	568
11.7.2	Příprava podnikatelského plánu	569
[12]	Procesní přístup	572
12.1	Základní pojmy	572
12.2	Východiska procesního přístupu	573
12.2.1	Identifikace procesů	574
12.2.2	Nové formování procesů	578

12.2.3	Stabilizace procesů	581
12.2.4	Zlepšování procesů	582
12.3	Pojetí přidané hodnoty z pohledu managementu procesů	582
12.4	Důsledky procesního řízení v oblasti organizační architektury	584
12.4.1	Koncepce procesní horizontální organizační struktury	585
[13]	Management znalostí	587
13.1	Základní pojmy	588
13.2	Explicitní a tacitní znalosti	589
13.2.1	Proces konverze jedné dimenze znalosti ve druhou	591
13.3	Trh znalostí	593
[14]	Management rizika	597
14.1	Základní pojmy	597
14.2	Pojetí rizika a managementu rizika	599
14.2.1	Pojetí rizika	599
14.2.2	Management rizika	604
14.3	Proces managementu rizika	605
14.3.1	Vymezení kontextu a cílů managementu rizika	606
14.3.2	Stanovení významnosti rizika	608
14.3.3	Přístupy ke snižování rizika	613
14.3.4	Monitorování a prověřování systému managementu rizika	616
14.4	Implementace managementu rizika do podnikové praxe	617
14.4.1	Organizační zabezpečení managementu rizika	618
14.5	Soudobá praxe managementu rizika	619
[15]	Identita firmy	621
15.1	Základní pojmy	621
15.2	Od identity k image firmy	623
15.3	Složky firemní identity	625
15.3.1	Firemní design	625
15.3.2	Firemní (podniková) kultura	626
15.3.3	Firemní komunikace	631
15.3.4	Firemní chování	636
15.3.5	Produkt firmy	637
15.3.6	Image firmy	638
15.4	Etika v managementu	638
15.5	Společenská odpovědnost firem	643
15.5.1	Certifikace CSR	645
<i>Shrnutí části III</i>		<i>648</i>
<i>Literatura k části III</i>		<i>651</i>

ČÁST IV: MANAGEMENT V ÚSILÍ O VÝKONNOST A PROSPERITU

[16] Výkonnost a prosperita firmy	661
16.1 Základní pojmy	661
16.2 Vnitřní a vnější faktory prosperity	662
16.2.1 Strategie	662
16.2.2 Struktura	663
16.2.3 Kultura firmy	664
16.3 Stadia na cestě k prosperitě	665
16.3.1 Zaměření na ekonomické aspekty	665
16.3.2 Orientace na zákazníka	667
16.3.3 Integrovaný management	668
16.4 Manažerské pohledy na měření výkonnosti firem	669
16.4.1 Přístupy k hodnocení výkonnosti	670
16.4.2 Tradiční přístupy k hodnocení výkonnosti	673
16.4.3 Moderní přístupy k hodnocení výkonnosti	677
16.5 Úspěšnost firem	681
16.5.1 Zdroje úspěšnosti firem	683
16.5.2 Další úvahy o možnostech úspěšnosti	690
[17] Krizové řízení	692
17.1 Základní pojmy	692
17.2 Firemní krizové řízení	693
17.2.1 Příčiny krizí	694
17.2.2 Obecná doporučení k prevenci krizí	696
17.2.3 Typické ekonomické krizové situace a jejich prevence	699
17.2.4 Nedostatky na úrovni správních orgánů a managementu firmy	701
17.2.5 Řešení krizových situací	705
17.3 Ukončení existence firmy	710
<i>Shrnutí části IV</i>	712
<i>Literatura k části IV</i>	714
<i>Anglické manažerské výrazy</i>	716
<i>Věcný rejstřík</i>	722
<i>O autorech</i>	733