

Obsah

Poděkování	11
Úvod	13
A	
Ambiguita (mnohoznačnost)	14
B	
Bitvy	15
Braňte se nesmyslům	16
C	
Call centra a pohrdání zákazníkem	18
Cenová tvorba	20
Co děláte?	22
Čas: aktivita, hospodárnost a výkonnost	23
D	
Děkuji	27
Delegování, zmocňování a klam	27
Demokracie a diktatura na pracovišti	28
Diverzita	29
Doba trvanlivosti: kdy přejít jinam	30
Dokonalí predátoři	32
Dovednosti: odborné a mezilidské	33
Dravost: vezměte svůj osud do vlastních rukou	34
Due diligence	35
E	
Entropie (míra neuspořádanosti systému) a dokonalost	37
F	
Fanatici kvality	38
Finanční účetnictví – cesta k bezvýznamnosti	39
Firemní kodex oblékání, schizofrenie a kastovní systém	41
Fúze a akvizice	43

G		
	Glorifikace a lži – výroční zpráva	46
H		
	Headhunteri – lovci špičkových pracovníků	49
	Horská nemoc	50
	Hranice	52
	Humor a zkouška smyslu pro humor	53
CH		
	Chyby a zavinění	55
I		
	Informační inflace: zpátky do budoucnosti	57
	Inovace: vítězství bez boje	58
	Investice do prohry	60
	„-ismy“	60
	IT – intermediární technologie	61
J		
	Jak zabít lva	63
	Japonsko: učíme se jíst sushi a dobývat svět	64
	Jazyk	65
	Jogín a komisař	67
K		
	Kalkulačky	68
	Kancelářské prostory	69
	Konference – návod na přežití	72
	Kontrola, poslušnost a iniciativa	74
	Konzultanti IT a cihla	76
	Korupce, úplatkářství a podvody	77
	Kultura, krabi a zánik svačínářky	78
L		
	Lízátka, užitek a prodejci	82
M		
	Management	83
	Management s teflonovou úpravou: jak udělat ze ztráty investici	84
	Management znalostí	85
	Manažerský zrak	87
	MBWA	88
	Midasův dotek	89

	Monkey Business	90
	Myšlení a psaní	91
	Mýty o managementu	92
N		
	Nadbytečná kapacita	95
	Nadšení	96
	Nebe a peklo vůdcovství	97
	Nesprávné používání počítače	99
O		
	Obchodní školy	101
	Obchodní tajemství	102
	Omluva a soucit	102
	Organizační schéma	103
P		
	Paretův zákon	105
	Parkinsonův zákon	106
	Platy a tajnosti	108
	Ploché organizace, ploché výsledky	108
	Poctivost, ne morálka	110
	Podnikatelé, velké společnosti a smlouva s ďáblem	111
	Politická korektnost	113
	Popis náplně práce versus psychologická smlouva	114
	Poradci	115
	Porozumění a parafrázování	117
	Posouzení dokumentů: umění číst	118
	Práce z domova: mýtus a realita	120
	Pracovní doba	121
	Právníci a revoluce	122
	Proč pracovat?	122
	Profesionálové a pyramidy	123
	Profesoři a jednorázovky	125
	Prognózy a odborníci	125
	Projektový management	126
	Přeplácejte své lidi	128
	Přesilové hry	129
	Punkeři, hippies, odborníci a budoucnost	133
R		
	Racčí management	135
	Racionální, politický a emocionální management	136

Respekt pro jednotlivce	137
Roční hodnocení	138
Rozpočet	141
Rozpočtové kódy	142
Řádné hospodaření a hodnoty	143
S	
Sekretářky	144
Sex, drogy a rock and roll	145
Shakespeare a management	146
Schůze: dobré, špatné a nejhorší	146
Skládání úroků	150
Služby zákazníkům: žít v realitě	151
Směrné plány	152
Snižování nákladů: vojenské boty	154
Souhlas a spory	157
Spěch a klid	158
Spojení s úspěchem	158
Spotřebitelský průzkum: lži a statistika	159
Stádové instinkty	162
Stanovení vize	163
Statistika a opilci	164
Stinné stránky nové doby	166
Strategie: válka a mír	167
Stres je prospěšný	170
Šerifové a kovbojové	171
Štěstí	172
T	
Tituly	174
Tráva je zelenější na druhé straně kopce	175
Troufalé řízení	176
Týmoví hráči	177
U	
Učit se, chybovat a detektor potíží	179
Umění psát	179
Upřímná kritická zpětná vazba	181
Úspora nákladů: syndrom červených dolarů	183
Ústředí: kráska a zvíře	185
Utrácet, utrácet, utrácet	185

V		
	V jednoduchosti je síla	187
	Ventilace: umění zbavit se škodlivin	189
	Věrnostní program Frequent Flyer	190
	Vést a být veden	192
	Vítězná jednání	192
	Výbory	193
	Výmluvy	194
X		
	Teorie X, Y a Z	195
Y		
	Ygwyd	197
Z		
	Zabíjení nápadů	198
	Zákaznická věrnost a okamžik pravdy	200
	Zaměstnanci a vládci vesmíru	201
	Záruční podmínky: sliby a lži	202
	Zásluhy	205
	Zázračný všelék	206
	Zdvořilost	210
	Zločiny bez oběti	211
	Zóna pohodlí a nepohodlí	212
Shrnutí		214

Kromě mnoha firem, jež snášely mou přítomnost, bych rovněž rád po-
děkoval těm, díky nimž mohla tato kniha vzniknout. Jsou to ti všichni