

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie (*Ken Blanchard*) 15

Część pierwsza

WŁAŚCIWY CEL I WIZJA 21

Rozdział 1. Efektywne organizacje (*Don Carew, Fay Kandarian, Eunice Parisi-Carew, Jesse Stoner, Ken Blanchard*) 23

Właściwy cel: trzy kluczowe sprawy 24

Efektywna organizacja trafia w dziesiątkę za każdym razem 28

Model HPO SCORES™ 29

Kwestionariusz modelu efektywnej organizacji HPO SCORES 33

Rozdział 2. Siła wizji (*Jesse Stoner, Ken Blanchard, Drea Zigarmi*) 37

Znaczenie wizji 37

Skuteczne a nieskuteczne zwerbalizowanie wizji 38

Tworzenie skutecznej wizji 39

Porywająca wizja jako źródło kultury organizacyjnej 44

Wizja jako punkt wyjścia 44

Wizja na wszystkich poziomach organizacji 46

Urzeczywistnienie wizji 47

Wizja a przywództwo 49

Część druga

ODPOWIEDNIE TRAKTOWANIE KLIENTÓW 51

Rozdział 3. Obsługa klientów na wyższym poziomie (*Ken Blanchard, Kathy Cuff, Vicki Halsey, Jesse Stoner*) 53

Korzyści zdobywane dzięki klientom 53

Kreowanie doskonałej obsługi 55

Obsługa klientów na wyższym poziomie 59

Dostarczanie klientom idealnych przeżyć 64

Umożliwianie pracownikom lotu 67

Taplanie się w bajorku z kaczkami 68

Dodawanie pracownikom skrzydeł 69

Pozyskiwanie wielbicieli firmy wymaga pracowników-zapaleńców 70

Część trzecia

ODPOWIEDNIE TRAKTOWANIE PRACOWNIKÓW 73

Rozdział 4. Kluczem jest empowerment (*Alan Randolph, Ken Blanchard*) 75

Definicja empowermentu 76

Siła empowermentu 77

Negatywny wpływ tradycji firmy na empowerment 78

Władza i potencjał pracowników: przykład z życia wzięty 79

Uczenie się języka empowermentu 80

Trzy klucze do empowermentu 81

Rozdział 5. Przywództwo Sytuacyjne SLII® – koncepcja integrująca (Współzałożyciele The Ken Blanchard Companies: *Ken Blanchard, Margie Blanchard, Don Carew, Eunice Parisi-Carew, Fred Finch, Laurence Hawkins, Drea Zigarmi, Pat Zigarmi*) 93

Dostosowanie stylu przywództwa do etapu rozwoju 94

Zmiany etapów rozwoju jednostki zależnie od zadania lub celu 99

Wychodzenie naprzeciw realnym możliwościom jednostki 100

Trzy główne umiejętności przywódcy sytuacyjnego 104

Efektywne przywództwo to proces transformacji 106

Rozdział 6. Samoprzywództwo: siła kryjąca się za empowermentem (*Susan Fowler, Ken Blanchard, Laurence Hawkins*) 109

Wyzwalanie empowermentu u pracowników 110

Tworzenie samoprzywódców poprzez indywidualne uczenie się 111

Trzy główne umiejętności samoprzywódcy 112

Rozdział 7. Współpraca dla wyników (*Fred Finch, Ken Blanchard*) 121

Skuteczny system ocen pracowniczych 121

Współpraca a system ocen 124

Współpraca jako nieformalny system ocen 139

Rozdział 8. Kluczowe umiejętności w zakresie współpracy dla wyników: jednonominutowy menedżer (*Ken Blanchard, Fred Finch*) 141

Jednonominutowe wyznaczanie celów 141

Jednonominutowe pochwały 148

Reprimendy a uwagi 151

Czwarty tajnik jednogodzinowego menedżera 156

**Rozdział 9. Coaching – kluczowa umiejętność
z punktu widzenia kształtowania przywódców** (*Linda Miller,
Madeleine Homan Blanchard*) 159

Definicja coachingu 160

Pięć zastosowań coachingu 160

Rozdział 10. Sytuacyjne przywództwo zespołowe (*Don Carew,
Eunice Parisi-Carew, Lael Good, Ken Blanchard*) 173

Istota zespołów 173

Przyczyny niepowodzenia zespołów 175

Pięć kroków umożliwiających budowę efektywnych zespołów 176

Nadzwyczajne efekty pracy zespołowej 193

Rozdział 11. Przywództwo organizacyjne (*Pat Zigarmi, Judd Hoekstra,
Ken Blanchard, Drea Zigarmi*) 197

Waga zarządzania zmianą 197

Złożoność zmian w organizacji 198

Potrzeba wprowadzenia zmian 199

Przewidywalne przyczyny niepowodzenia zmian 199

Zarządzanie procesem zmian 201

Obawy pracowników przed zmianami 202

Style przywództwa organizacyjnego 211

Model Przywództwa Sytuacyjnego SLII® a zmiany 213

Rozdział 12. Strategie zarządzania zmianą (*Pat Zigarmi,
Judd Hoekstra*) 219

Dziewięć strategii zarządzania zmianą 220

Rozdział 13. Kierowanie udaną transformacją kulturową
(*Garry Demarest, Chris Edmonds, Bob Glaser*) 243

Gung Ho! – punkt wyjścia 244

Kultura ukształtowana samoistnie, a nie zaprojektowana 245

Liderzy organizacji sceptycznie odnoszą się do kwestii kultury 246

Od Gung Ho! do sprawdzonego modelu transformacji kulturowej 248

Kierowanie udaną transformacją kulturową 249

Transformacja kulturowa – krytyczne czynniki sukcesu 257

Część czwarta

WŁAŚCIWY RODZAJ PRZYWÓDZTWA 259

Rozdział 14. Przywództwo służebne (*Ken Blanchard, Scott Blanchard, Drea Zigarmi*) 261

- Przywództwo służebne – definicja 261
- Stosowanie przywództwa służebnego 262
- Zachęcanie pracowników do niezależnego myślenia 265
- Czynniki wpływające na wydajność pracy 266
- Przywództwo służebne to kwestia serca 269
- Przywódcy z motywacją a przywódcy z powołaniem 270
- Zagrożenie ze strony ego 272
- Zadania przywódców służebnych 275
- Przywództwo służebne: obowiązek czy wybór 278

Rozdział 15. Kształtowanie własnej wizji przywództwa (*Ken Blanchard, Margie Blanchard, Pat Zigarmi*) 285

- Elementy składowe wizji przywództwa 286
- Kształtowanie własnej wizji przywództwa 294

Podziękowania (*Ken Blanchard*) 301**O Autorach** 305**Oferowane usługi** 321**Indeks** 325