

SADRŽAJ

PREDGOVOR RECENZENTA -	9
UVODNE NAPOMENE -	11
BEOGRADSKA POSLOVNA ŠKOLA	
MODEL PRAKTIČNE NASTAVE PREMA	
PROGRAMU TROGODIŠNJIH DODIPLOMSKIH	
STUDIJA ŠKOLE ZA MARKETING I TRGOVINU -	14
I DEO	
OSNOVI POSLOVNE KULTURE MENADŽERA -	23
1. OSNOVNI CILJEVI POSLOVNE KULTURE MENADŽERA -	25
2. POJAM, OSOBINE I ZADACI MENADŽERA -	27
2.1. Pojam menadžera -	27
2.2. Vrste i nivoi menadžera -	27
2.3. Poslovi menadžera -	28
2.4. Položaj menadžera u preduzeću -	30
2.5. Veštine menadžera -	31
3. POSLOVNI MORAL MENADŽERA -	32
3.1. Moral u poslovnoj saradnji -	34
4. MOĆ PRINCIPA MENADŽERA -	38
5. OBELEŽJA LIČNOSTI I MENADŽMENT -	38
6. RADNE OSOBINE MENADŽERA -	40
7. MENADŽMENT I MEĐULJUDSKI ODNOSI -	45
8. POSLOVNE KOMUNIKACIJE MENADŽERA -	48
9. UMEĆE GOVORNIKA U MENADŽMENTU -	53
10. RETORIKA U MENADŽMENTU -	55
10.1. Ponašanje govornika -	59
10.2. Pripremanje i realizovanje govora -	61
11. PRIPREMANJE I VOĐENJE POSLOVNOG RAZGOVORA -	64
11.1. Vođenje poslovnih razgovora -	67
12. KULTURA POSLOVNOG PISMENOG OPŠTENJA -	68

12.1. <i>Kultura poslovne reči</i> - - - - -	68
12.2. <i>Poslovna korespondencija</i> - - - - -	69
12.3. <i>Interna pošta i cirkulari</i> - - - - -	72
13. RADNO ORGANIZOVANJE MENADŽERA - - - - -	73
13.1. <i>Samoorganizovanje</i> - - - - -	73
13.2. <i>Planiranje vremena</i> - - - - -	73
13.3. <i>Saradnja sa saradnicima</i> - - - - -	74
14. KORIŠĆENJE POMOĆNIH SREDSTAVA U OBAVLJANJU POSLOVNIH AKTIVNOSTI - - - - -	77
15. POSLOVNI VODIČ KROZ BIZNIS I ETIKECIJU - - - - -	83
15.1. <i>Poslovni maniri</i> - - - - -	83
15.2. <i>Kriterijumi poslovnih manira</i> - - - - -	84
15.3. <i>Prvi susret sa zainteresovanim</i> - - - - -	86
15.4. <i>Stvaranje radne atmosfere</i> - - - - -	87
15.5. <i>Traženje posla (konkurisanje)</i> - - - - -	88
15.6. <i>Unapređivanje saradnje</i> - - - - -	92
15.7. <i>Izgrađivanje poslovnog odnosa</i> - - - - -	94
15.8. <i>Izgrađivanje prisnijih poslovnih odnosa</i> - - - - -	95
15.9. <i>Kriteriji razvoja poslovnih odnosa</i> - - - - -	96
16. KRITIKA - uzroci i posledice - - - - -	98
16.1. <i>Prihvatanje kritike</i> - - - - -	100
16.2. <i>Glasine i ogovaranja</i> - - - - -	100
16.3. <i>Pušenje</i> - - - - -	102
16.4. <i>Kašnjenje na sastancima</i> - - - - -	102
16.5. <i>Opštenje telefonom</i> - - - - -	103
17. OSNOVNI PRINCIPI PRISTOJNOG PONAŠANJA - - - - -	106
17.1. <i>Pozdrav</i> - - - - -	106
17.2. <i>Predstavljanje</i> - - - - -	108
17.3. <i>Razgovor u društvu</i> - - - - -	109
17.4. <i>Ponašanje u saobraćaju</i> - - - - -	110
17.6. <i>Ispraćaji</i> - - - - -	112

17.7. Na vikendu i odmoru	112
17.8. Oblačenje	113
17.9. Pokloni	114
17.10. Pozajmljivanje	115
18. PROTOKOL PREDUZEĆA	116
19. ODNOSI SA MEDIJAMA	118
20. PONAŠANJE NA RADNOM MESTU	120
20.1. Odnosi sa pretpostavljenima	121
20.2. Odnosi sa saradnicima	122
20.3. Odnosi sa strankama	122
20.4. Poslovne posete	123
21. PONAŠANJE NA POSLOVNIM SASTANCIMA	123
21.1. Neformalni sastanci	123
21.2. Formalni sastanci	124
22. PONAŠANJE IZMEĐU PREDUZEĆA	125
22.1. Odnos prema svojoj firmi	126
22.2. Rešavanje reklamacija	126
22.3. Poverljivi materijal	126
22.4. Priprema predloga za zaključivanje	127
23. PONAŠANJE SA STRANIM POSLOVNIM PARTNERIMA	127
23.1. Na sastancima sa Amerikancima	128
23.2. Na sastancima sa Japancima	129
23.3. Na sastancima sa Arapima	129
23.4. Na sastancima sa Skandinavcima	130
23.5. Na sastancima sa Evropljanima	131
23.6. Etničke i religiozne razlike	132
23.7. Poslovni izlasci	132

II DEO

DONOŠENJE ODLUKA U MENADŽMENTU	135
1. ODLUČIVANJE - pojam i ciljevi	137
1.1. <i>Nosioci odlučivanja</i>	139
1.2. <i>Metodi odlučivanja</i>	140
1.3. <i>Fajdlerova teorija liderske aktivnosti</i>	141
2. MOGUĆNOSTI ODLUČIVANJA	143
2.1. <i>Teorija X i Y</i>	143
2.2. <i>Učesnici u odlučivanju</i>	145
2.3. <i>Kriteriji odlučivanja</i>	145
2.4. <i>Odlučivanje u malim preduzećima</i>	147
2.5. <i>Odlučivanje u srednjim preduzećima</i>	149
2.6. <i>Odlučivanje u velikim preduzećima</i>	151
3. AUTORITET I ODLUČIVANJE	153
4. VOLJA I ODLUČIVANJE	155
4.1. <i>Poverenje u saradnike</i>	156
4.2. <i>Poverenje u sopstvene vrednosti</i>	158
4.3. <i>Poverenje u kolektivne vrednosti</i>	160
5. MOĆ I STIL U ODLUČIVANJU	163
5.1. <i>Moć položaja</i>	163
5.2. <i>Moć stečena kontrolom nad resursima</i>	164
5.3. <i>Moć eksperata</i>	165
5.4. <i>Informativna moć</i>	165
5.5. <i>Moć vizije</i>	165
5.6. <i>Referentna moć</i>	165
5.7. <i>Moć argumenta</i>	166
5.8. <i>Moć iz imidža i opreme</i>	166
5.9. <i>Negativna lična moć</i>	167
5.10. <i>Pozitivna lična moć</i>	167
5.11. <i>Odgovornost moći</i>	168
6. KORIŠĆENJE MOĆI U ODLUČIVANJU	168

6.1. Moć i uticaj - - - - -	169
6.2. Mogućnosti uticanja - - - - -	171
6.3. Mogućnosti planiranja unapred - - - - -	173
6.4. Izbor strategije uticajnosti - - - - -	174
6.5. Metodi uticanja - - - - -	175
7. VOĐENJE - u odlučivanju - - - - -	177
7.1. Formalni autoritet - - - - -	179
7.2. Neformalni autoritet - - - - -	180
7.3. Izvori moći lidera - - - - -	181
7.4. Metode vođenja - - - - -	181
7.5. Mogući stilovi menadžerskog ponašanja - - - - -	185
8. RUKOVOĐENJE I ODLUČIVANJE - - - - -	186
8.1. Stimulacije rukovođenja - - - - -	188
9. MOGUĆNOSTI KOORDINACIJE - - - - -	191
9.1. Metodi koordinacije - - - - -	193
10. KONTROLA U MENADŽMENTU - - - - -	194
10.1. Vrste kontrole - - - - -	196
10.2. Interna kontrola - - - - -	196
10.3. Eksterna kontrola - - - - -	198
10.4. Parametri uspešnosti kontrole - - - - -	200
10.5. Autokontrola - - - - -	201
11. MOTIVACIJE I ODLUČIVANJE - - - - -	201
11.1. Teorije motivacije - - - - -	202
11.2. Činioci motivacije - - - - -	207
11.3. Pristup motivaciji - - - - -	209
11.4. Nagrađivanje menadžera - - - - -	210
11.5. Promene menadžera - - - - -	212
12. STIMULACIJE MENADŽERA I ODLUČIVANJE - - - - -	213
12.1. Materijalne stimulacije - - - - -	214
12.2. Nematerijalne stimulacije - - - - -	215
13. MOGUĆNOSTI UNAPREĐENJA TIMSKOG RADA - - - - -	217

14. MOGUĆNOSTI UNAPREĐENJA INTERPERSONALNIH ODNOSA -	219
14.1. Usklađivanje interpersonalnih odnosa -	222
15. ODLUČIVANJE U USLOVIMA NEIZVESNOSTI I RIZIKA -	223
15.1. Konfliktne pojave -	224
15.2. Vrste konflikata u preduzeću -	228
15.3. Strategija rešavanja konflikata -	230
16. STRATEGIJA I TAKTIKA PONAŠANJA U KONFLIKTIMA -	232
17. MOGUĆNOSTI REŠAVANJA KONFLIKATA -	238
18. NEKE PREPORUKE POZNATIH NAUČNIKA I MENADŽERA -	240
LITERATURA -	243