

Spis treści

Wstęp	9
1. Problemy zarządzania organizacjami nowej generacji	25
1.1. Znaczenie globalizacji gospodarki	25
1.2. Informacja oraz technologie informacyjno-komunikacyjne jako paradygmat społeczeństwa informacyjnego	32
1.3. Turbulencja otoczenia imperatywem elastyczności organizacji	37
1.4. Optyka procesowa w zarządzaniu organizacjami	45
1.5. Zaufanie katalizatorem tworzenia relacji organizacyjnych	55
2. Dynamika wirtualizacji procesów biznesowych organizacji	62
2.1. Technologie informatyczne jako przesłanka wirtualizacji	62
2.2. Pojęcie i istota wirtualizacji organizacji	68
2.3. Proces tworzenia organizacji wirtualnych	75
2.4. Modele tworzenia organizacji wirtualnych	81
2.5. Strategia zasobów w wirtualizujących się organizacjach	88
2.6. Znaczenie zasobów w strategiach wirtualizujących się organizacji	97
3. Kapitał relacyjny jako kluczowy zasób w wirtualizujących się organizacjach	103
3.1. Kapitał relacyjny jako element zasobów intelektualnych organizacji	103
3.2. Kreowanie kapitału relacyjnego w procesie wirtualizacji organizacji	112
3.2.1. Grupy interesariuszy organizacji wpływających na kapitał rela- cyjny	112
3.2.2. Proces kształtowania relacji oraz determinanty tworzenia kapitału relacyjnego	116
3.2.3. Kapitał relacyjny jako wartość dla partnerów aliansów	120
3.3. Strategia kapitału relacyjnego w procesie wirtualizacji organizacji	121
3.4. Technologie informacyjne w tworzeniu kapitału relacyjnego	130
3.5. Identyfikacja i pomiar kapitału relacyjnego	134
4. Koncepcja wielopłaszczyznowego modelu zarządzania kapitałem relacyjnym	142
4.1. Przesłanki tworzenia wielopłaszczyznowego modelu	142
4.2. Założenia teoretyczno-praktyczne modelu	145
4.3. Konceptualizacja wielopłaszczyznowego modelu zarządzania kapitałem relacyjnym	149

4.3.1. Warstwa statyczna modelu	149
4.3.2. Warstwa dynamiczna modelu	161
4.3.3. Warstwa behawioralna modelu	183
4.3.4. Warstwa ekonomiczna modelu	192
4.4. Syntetyczna postać wielopłaszczyznowego modelu zarządzania kapitałem relacyjnym	196
5. Zarządzanie kapitałem relacyjnym w procesie wirtualizacji organizacji w świetle badań empirycznych	199
5.1. Geneza oraz metodyka badań	199
5.2. Charakterystyka badań jakościowych dotyczących implementacji systemów zarządzania kapitałem relacyjnym	201
5.2.1. Identyfikacja płaszczyzny podmiotowo-przedmiotowej zarządzania kapitałem relacyjnym w badanych kancelariach	208
5.2.2. Identyfikacja płaszczyzny dynamicznej zarządzania kapitałem relacyjnym w badanych kancelariach	213
5.2.3. Identyfikacja płaszczyzny behawioralnej zarządzania kapitałem relacyjnym w badanych kancelariach	222
5.2.4. Identyfikacja obszarów objętych pomiarem korzyści z zarządzania kapitałem relacyjnym	225
5.3. Walidacja założeń modelowych w badaniach ilościowych	229
Zakończenie	250
Załączniki	259
Literatura	316
Spis rysunków	342
Spis tabel	345
Summary	346