

Spis treści

1. Wstęp	5
2. Charakterystyka innowacji w sektorze usług	6
2.1. Definicje i znaczenie innowacji w sektorze usług	6
2.2. Rodzaje innowacji w sektorze usług i ich przykłady	9
2.3. Źródła innowacji i metody generowania innowacyjnych pomysłów w przedsiębiorstwach usługowych	12
2.4. Znaczenie B+R oraz kapitału ludzkiego dla innowacji w sektorze usług	15
2.5. Kaizen jako metoda innowacji organizacyjnych w usługach	17
3. Zarządzanie procesem innowacyjnym w usługach	21
3.1. Etapy procesu innowacyjnego i strategia innowacyjna w działalności usługowej	21
3.2. Jak wprowadzać innowacje w usługach i na tym zarobić?	29
4. Finansowanie działalności innowacyjnej w usługach	34
4.1. Dostępne źródła finansowania działań innowacyjnych w usługach	34
4.2. Franchising jako strategia pozyskiwania kapitału na rozwój innowacyjnych usług	39
5. Przykłady innowacji w sektorze usług	42
5.1. Przykłady innowacyjnych usług, produktów i procesów	42
5.2. Innowacyjny system oceny pracowniczej	44
6. Czy generowanie i wprowadzanie innowacji w przedsiębiorstwie usługowym jest konieczne?	48
7. Podsumowanie	51
Bibliografia	53