

►► Spis treści

Wstęp 11

Struktura książki 14

CZĘŚĆ I. WSPÓŁCZESNY KONTEKST ZARZĄDZANIA 17

ROZDZIAŁ I

Globalizacja: perspektywy teoretyczne 19

Globaliści 22

Sceptycy 23

Transformacjoniści 24

ROZDZIAŁ II

Wprowadzenie do globalnej polityki ekonomicznej 27

Pierwszy, drugi, trzeci i czwarty świat 30

Inne podmioty w systemie globalnym 31

Instytucje Bretton Woods: refleksje krytyczne 32

ROZDZIAŁ III

Korporacje ponadnarodowe a globalizacja 35

Koncepcje globalizacji Leslie Sklaira 37

Ponadnarodowa klasa kapitalistyczna (PKK) 38

Korporacyjna odpowiedzialność społeczna (KOS) w warunkach globalizacji 40

ROZDZIAŁ IV

Teoretyczne uzasadnienia KOS 43

Definicja KOS 45

Firma i jej interesariusze 47

Zasady KOS w praktyce organizacji 49

ROZDZIAŁ V

Kontekst postkolonialny zarządzania 53

Pojęcie postkolonializmu 55

Główni teoretycy postkolonializmu 57

Postkolonializm w zarządzaniu 58

ROZDZIAŁ VI

Globalizacja i środowisko naturalne 61

Wpływ globalizacji na zmiany ekologiczne 63

Zagrożenia ekologiczne 64

Wpływ korporacji na środowisko i społeczności w krajach rozwijających się 65

CZĘŚĆ II. ZARZĄDZANIE MIĘDZYKULTUROWE 69

ROZDZIAŁ VII

Różnice kulturowe a zarządzanie 71

Kontekst kulturowy zarządzania 73

Wiedza i kultura 74

Stereotypy kulturowe i zarządzanie 76

ROZDZIAŁ VIII

Kulturowe uwarunkowania zarządzania 79

Pojęcie kultury 81

Zewnętrzne aspekty kultury 82

Wierzenia i wartości 84

ROZDZIAŁ IX

Podstawowe założenia kulturowe 87

Natura i kultura 89

Człowiek i kultura 91

Relacje międzyludzkie i kultura organizacji 92

ROZDZIAŁ X

Wymiary i poziomy analizy kultury 93

Przestrzeń, język i czas 95

Zróżnicowanie kulturowe narodów i społeczności 97

Wpływ sektora przemysłu i grup zawodowych na kulturę organizacji 98

ROZDZIAŁ XI

Różnice kulturowe w procesie zarządzania 99

Klasyfikacja Hofstede 101

Klasyfikacja Trompenaarsa 103

Klasyfikacja GLOBE 105

ROZDZIAŁ XII

Kultura narodowa i zarządzanie 109

Tożsamości kulturowe 111

Zjawisko hybrydyzacji 112

Multikulturalizm 114

ROZDZIAŁ XIII

Różnice kulturowe: doświadczenia na poziomie jednostek 115

Akulturacja 117

Współpraca w grupach międzykulturowych 119

Etyka, kultura i zarządzanie 121

CZĘŚĆ III. JAKOŚĆ WE WSPÓŁCZESNYCH ORGANIZACJACH 125

ROZDZIAŁ XIV

Jakość w zarządzaniu 127

Historia koncepcji jakości 129

Pojęcie jakości w zarządzaniu 130

Interpretacje jakości w zarządzaniu 132

ROZDZIAŁ XV

Jakość w usługach 139

Trzeci sektor i badania jakości 141

Jakość a cechy usług 143

Rola użytkowników w określaniu jakości w usługach 143

ROZDZIAŁ XVI

Jakość w usługach a pracownicy organizacji usługowych 145

Koncepcja „łańcucha zysku usług” 148

Niektóre czynniki środowiskowe i stres 149

Jakość usług z perspektywy relacyjnej 150

ROZDZIAŁ XVII

Określanie jakości usług 151

Modele SERVQUAL i SERVPERF 153

Inne modele określania jakości usług 155

Zastosowanie metod statystycznych w usługach 159

ROZDZIAŁ XVIII

Etyka i polityka w zarządzaniu jakością 161

Poziom globalny 165

Poziom krajowy 166

Poziom organizacyjny 167

CZĘŚĆ IV. TWÓRCZOŚĆ W ZARZĄDZANIU 169

ROZDZIAŁ XIX

Jak znaleźć przepływ? 171

Przepływ 173

Samorealizacja w organizacjach 175

Kres motywowania – praca twórcza jako zabawa 178

ROZDZIAŁ XX

Organizacja opowiadana i opowiadająca 181

Typy opowieści w organizacjach 183

Gawęda menedżerska 185

Opowieści przedstawiane – organizacja jako scena 187

ROZDZIAŁ XXI

Mity i archetypy w świecie organizacji 191

Mity i zarządzanie 193

Mitologizacja organizacji 195

Archetypy 197

ROZDZIAŁ XXII

Zarządzanie sztuką, sztuka zarządzania 201

Zarządzanie sztuką 203

Zarządzanie jako sztuka 206

Wyobrażenia organizacyjna 208

ROZDZIAŁ XXIII

Rynek doznań 211

Etapy rozwoju rynku 213

Zarządzanie na rynku doznań 214

Autentyczność i cień 217

ROZDZIAŁ XXIV

Ironia i humor 219

Ironia w organizacjach 221

Ironia jako forma organizacyjnego oporu 224

Humor „na górze” 226

ROZDZIAŁ XXV

Przedsiębiorczość i duch innowacyjności 229

Przedsiębiorczość jako podejmowanie wyzwań 231

Przedsiębiorczość a zarządzanie 233

Przedsiębiorcy i przedsiębiorczynie 235

Różne rodzaje przedsiębiorczości 238

CZĘŚĆ V. ZARZĄDZANIE A KULTURA 241

ROZDZIAŁ XXVI

Kultura organizacji 243

Czy kulturą można zarządzać? 245

Organizacje jako kultury 248

Nadawanie sensu 251

ROZDZIAŁ XXVII

Tożsamość a organizacja 253

Tożsamość organizacji 255

Zmiana a trwanie 257

Pamięć i zapominanie 260

ROZDZIAŁ XXVIII

Człowiek zarządzany 263

Zarządzanie uczuciami 265

Czas pracy, czas życia 267

Cisza – poza zarządzaniem 270

ROZDZIAŁ XXIX

Przestrzeń organizacji 275

Przestrzeń 277

Tworzenie przestrzeni organizacyjnych 279

Inne przestrzenie – heterotopie, puste przestrzenie 281

ROZDZIAŁ XXX

Duchowość a zarządzanie 285

Związki duchowości z zarządzaniem 287

Zarządzanie pogranicza: kultywowanie cnót czy biznes? 289

Poszukiwanie sensu w organizacjach 290

ROZDZIAŁ XXXI

Kultura zarządzania 295

Kultura menedżerska i menedżeryzm 297

Mody i style w zarządzaniu 300

Edukacja menedżerska 302

ROZDZIAŁ XXXII

Zarządzanie różnorodnością 307

Współczesne podejścia do różnorodności 309

Gender i komunikowanie się w pracy 312

Konflikt w organizacjach 314

Bibliografia 316