

Przedmowa	Leszek Kiełtyka	13
------------------	------------------------	-----------

CZĘŚĆ I		
Nowoczesne metody zarządzania organizacją		17

1. ABM w systemach logistycznych jako sposób na optymalizację procesów wytwarzania	<i>Ewa Kowalska-Napora</i>	19
1.1. Logika przyporządkowania kosztów a kierunek wewnętrznej spójności		19
1.2. <i>Capability sourcing</i>		22
Podsumowanie		23
Literatura		24
2. Dylematy projektowania wielopłaszczyznowej metody oceny procesów podejmowania decyzji kierowniczych	<i>Eryk Gładziński</i>	26
Wprowadzenie		26
2.1. Charakterystyka wielopłaszczyznowej metody oceny procesów podejmowania decyzji kierowniczych		27
2.2. Dylematy o charakterze metodyczno-przedmiotowym		32
2.3. Dylematy o charakterze narzędziowym		36
Podsumowanie		41
Literatura		42
3. Istota oraz uwarunkowania konkurencyjności przedsiębiorstw	<i>Beata Kulisa</i>	43
Wprowadzenie		43
3.1. Pojęcie i kierunki badań nad konkurencyjnością przedsiębiorstw		44
3.2. Determinanty konkurencyjności przedsiębiorstw		46
3.3. Elementy konkurencyjności przedsiębiorstw		50
Podsumowanie		55
Literatura		56

4. Rozwój i doskonalenie funkcjonowania przedsiębiorstwa poprzez zarządzanie wartością <i>Iwona Ewa Tomaszewska</i>	59
Wprowadzenie	59
4.1. Pojęcie wartości i koncepcja zarządzania wartością	60
4.2. Funkcje kluczowych wartości firmy	63
4.3. Jak mierzyć wartość?	64
4.3.1. Miernik tworzenia wartości dla inwestorów	65
4.3.2. Rachunek wyników	66
4.3.3. Nowoczesne koncepcje mierników tworzenia wartości ekonomicznej	69
4.4. Wartość organizacji dla klientów a jej kapitał intelektualny	69
Podsumowanie	74
Literatura	74
5. Ryzyko efektywnościowe a jakość strategii personalnej <i>Anna Romanowicz</i>	76
Wprowadzenie	76
5.1. Zarządzanie ryzykiem efektywnościowym w organizacjach	77
5.2. Analiza jakości w strategii personalnej	78
5.3. Jakość strategii personalnej a ryzyko efektywnościowe	79
Literatura	82
6. Umiejętności menedżerskie związane z przeciwdziałaniem patologiom organizacyjnym i kształtowaniem efektywnych zespołów pracowniczych <i>Elżbieta Robak</i>	83
Wprowadzenie	83
6.1. Rola kompetencji społecznych w funkcjonowaniu współczesnego menedżera	84
6.2. Wybrane patologie organizacyjne zaburzające relacje pracownicze a kompetencje interpersonalne menedżera	87
6.2.1. Mobbing jako przykład patologii zachowań organizacyjnych	87
6.2.2. Pracoholizm i jego wpływ na zaburzenia relacji pracowniczych	91
6.2.3. Cynizm organizacyjny jako wyraz kryzysu zaufania pracowników do organizacji	95
6.3. Umiejętności menedżerskie wspierające tworzenie efektywnych zespołów pracowniczych	96
6.3.1. Kreowanie pozytywnych relacji pracowniczych poprzez budowanie współpracy i zaufania	96
6.3.2. Wspieranie równowagi pomiędzy pracą a życiem osobistym pracowników	98
6.3.3. Kształtowanie pozytywnej organizacji poprzez tworzenie klimatu organizacyjnego wspierającego dobrostan pracowników	100
Podsumowanie	102
Literatura	103
CZĘŚĆ II	
Perspektywy i kierunki rozwoju przedsiębiorstw	105
7. Działalność badawczo-rozwojowa a innowacyjność małych i średnich przedsiębiorstw wytwórczych <i>Joanna Tabor</i>	107
Wprowadzenie	107
7.1. Metodyka badań empirycznych	110
7.2. Wyniki badań empirycznych	111

7.2.1. Rodzaj działalności badawczo-rozwojowej	111
7.2.2. Funkcjonowanie jednostki badawczo-rozwojowej	112
7.2.3. Potrzeba prowadzenia działalności badawczo-rozwojowej	113
7.2.4. Formalizacja współpracy w obszarze badań i rozwoju	115
7.2.5. Podmioty współpracujące w obszarze badań i rozwoju	115
7.2.6. Potrzeba nawiązania współpracy w obszarze badań i rozwoju	118
7.2.7. Korzyści ze współpracy w obszarze badań i rozwoju	120
7.2.8. Działalność badawczo-rozwojowa i współpraca w tym zakresie a innowacyjność technologiczna	121
Podsumowanie	124
Literatura	126
8. Wybrane aspekty monitoringu małych przedsiębiorstw	
<i>Paula Pyplacz, Paweł Kobis</i>	129
Wprowadzenie	129
8.1. Monitorowanie otoczenia przedsiębiorstwa	130
8.2. System monitoringu i jego elementy	132
8.3. Model monitoringu czynników	134
Podsumowanie	137
Literatura	138
9. Uwarunkowania i kierunki rozwoju sektora przedsiębiorstw w Polsce	
<i>Barbara Siuta-Tokarska</i>	139
Wprowadzenie	139
9.1. Główne uwarunkowania i zmiany struktury w polskiej gospodarce	140
9.2. Wybrane tendencje i kierunki zmian w działalności przedsiębiorstw w Polsce	147
Podsumowanie	157
Literatura	158
10. Koncepcja procesowego i systemowego zarządzania bezpieczeństwem przedsiębiorstwa	
<i>Mirosław Kwieciński</i>	160
10.1. Konceptualizacja bezpieczeństwa	160
10.2. Proces zarządzania bezpieczeństwem	162
10.3. System zarządzania bezpieczeństwem	165
Podsumowanie	167
Literatura	168
11. Badania literaturowe wybranych aspektów funkcjonowania małych i średnich przedsiębiorstw	
<i>Anna Michna, Anna Męczyńska, Roman Kmiecik, Renata Sękowska</i>	170
Wprowadzenie	170
11.1. Charakterystyka małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce	170
11.2. Badania literaturowe z zakresu wpływu: upelnomocnienia, innowacyjności, umiędzynarodowienia na efektywność funkcjonowania przedsiębiorstw w kontekście wykorzystania IT	171
11.2.1. Upelnomocnienie	171
11.2.2. Innowacyjność	173
11.2.3. Umiędzynarodowienie (internacjonalizacja)	174

11.2.4. Wykorzystanie technologii informacyjnych	175
11.2.5. Związki pomiędzy upoważnieniem, innowacyjnością, umiędzynarodowieniem a efektywnością funkcjonowania MSP	175
11.3. Wnioski i kierunki dalszych badań	180
Literatura	182

Część III

Wpływ technologii informacyjnej na funkcjonowanie i rozwój przedsiębiorstw 187

12. Konkurencyjność firmy i zarządzanie relacjami z klientem	189
<i>Dominika Biniasz</i>	
Wprowadzenie	189
12.1. Koncepcja zarządzania relacjami z klientem	191
12.2. Marketing relacji – filar koncepcji zarządzania relacjami z klientem	193
12.3. Konkurencyjność firm	194
12.4. Charakterystyka wybranych badań i ich analiza	195
12.4.1. Analiza odpowiedzi uzyskanych z ankiety skierowanej do pracowników firmy	196
12.4.2. Analiza odpowiedzi uzyskanych z ankiety skierowanej do klientów firmy	202
12.4.3. Podsumowanie wyników badań	214
12.5. Wnioski końcowe	216
Literatura	218

13. Evolution and characteristics of customer relationship management	220
<i>Paula Pyplacz, Klaudia Smoląg</i>	
Introduction	220
13.1. Individualized Approach to Customer Relationship Management	221
13.2. The Concept of CRM	222
13.3. CRM as a Strategy	223
13.4. CRM as an IT System	224
13.5. Functionalities in the Selected CRM Systems	228
13.6. eCRM Systems	230
13.7. Functional Area of e-CRM Systems	231
Summary	234
References	234

14. Infrastruktura negocjacyjna w biznesie elektronicznym	236
<i>Rafał Niedbał</i>	
Wprowadzenie	236
14.1. E-negocjacje	237
14.2. Proponowana infrastruktura negocjacyjna	240
Podsumowanie	243
Literatura	244

15. Rynek kart płatniczych w Polsce w latach 2005–2009	
<i>Mariusz Sroka</i>	246
Wprowadzenie	246
15.1. Rodzaje kart płatniczych	247
15.2. Analiza rynku kart płatniczych w latach 2005–2009	251
Podsumowanie	253
Literatura	254
16. Rekrutacja i selekcja pracowników w przedsiębiorstwach przemysłu elektronicznego w województwie śląskim – wybrane aspekty	
<i>Artur Wrzalik</i>	255
Wprowadzenie	255
16.1. Charakterystyka przemysłu elektronicznego w Polsce	256
16.2. Analiza procesu rekrutacji i selekcji	257
Podsumowanie	262
Literatura	263
17. Systemy informatyczne wspierające działalność przedsiębiorstw dystrybucyjnych sektora energetycznego	
<i>Mariusz Pudło</i>	264
Wprowadzenie	264
17.1. Klasyfikacja informatycznych systemów w przedsiębiorstwach sektora energetycznego	265
17.2. Zintegrowany Pakiet dla Rynku Energii – ZiPRE	267
Podsumowanie	271
Literatura	272
18. Model funkcjonalny platformy e-usług dedykowanej świadczeniom medycznym	
<i>Adam Sokółowski</i>	273
Wprowadzenie	273
18.1. Przesłanki aktywacji wybranych e-usług implementowanych w placówkach medycznych	274
18.2. Model funkcjonalny elektronicznej platformy dedykowanej placówkom służby zdrowia	278
Podsumowanie	280
Literatura	281

Część IV

Rola zarządzania wiedzą w rozwoju przedsiębiorstw	283
--	-----

19. Postrzeganie informacji i wiedzy w organizacjach gospodarczych	
<i>Waldemar Jędrzejczyk, Robert Kucęba</i>	285
Wprowadzenie	285
19.1. Informacja i wiedza jako zasoby organizacji	286
19.1.1. Pojęcie i znaczenie informacji	286
19.1.2. Pojęcie i znaczenie wiedzy	289
19.2. Postrzeganie informacji i wiedzy przez kadre menedżerską w organizacjach gospodarczych	292
19.2.1. Populacja badawcza	292

19.2.2. Postrzeganie informacji przez menedżerów	293
19.2.3. Postrzeganie wiedzy przez menedżerów	296
Podsumowanie	300
Literatura	301
20. Pomiar wiedzy jako źródło informacji o przebiegu procesów przedsiębiorstwa	
<i>Monika Leśnik</i>	302
Wprowadzenie	302
20.1. Wiedza, jej cechy, rodzaje, strategie	303
20.2. Zarządzanie wiedzą	305
20.3. System zarządzania wiedzą	306
20.4. Wartościowanie wiedzy	308
20.5. Pomiar kapitału intelektualnego	312
20.6. Użyteczność metod pomiaru wiedzy	315
Podsumowanie	316
Literatura	318
21. Koncepcja Zarządzania Wiedzą a zarządzanie strategiczne	
<i>Monika Leśnik</i>	319
Wprowadzenie	319
21.1. Geneza i rozwój Koncepcji Zarządzania Wiedzą	320
21.2. Koncepcja Zarządzania Wiedzą	323
21.3. Istota, cele i zasady zarządzania strategicznego	325
21.4. Analiza porównawcza zarządzania strategicznego i Koncepcji Zarządzania Wiedzą	327
Podsumowanie	332
Literatura	334
22. Współpraca międzyuczelniana w transferze wiedzy do biznesu	
<i>Barbara Sieniewska, Karolina Ziolo</i>	335
Wprowadzenie	335
22.1. Przedsiębiorczość akademicka w Polsce	336
22.2. Transfer wiedzy	337
22.3. Warunki sukcesu transferu wiedzy	339
22.4. Sieci współpracy	341
22.5. Współpraca międzyuczelniana w transferze wiedzy – dobre praktyki	342
Podsumowanie	343
Literatura	344
23. Przegląd narzędzi i systemów wspierających zarządzanie wiedzą w przedsiębiorstwie	
<i>Edyta Kulej-Dudek, Dariusz Dudek</i>	346
Wprowadzenie	346
23.1. Koncepcja <i>Knowledge Management</i> w przedsiębiorstwach	347
23.2. Podstawowe systemy i narzędzia stosowane w zarządzaniu wiedzą	347
23.3. Zintegrowane narzędzia zarządzania wiedzą w praktyce gospodarczej przedsiębiorstw	356
Podsumowanie	365
Literatura	365

24. Organizacje oparte na wiedzy a umiejętności współczesnego menedżera	
<i>Beata Glinkowska, Izabela Bednarska-Wnuk</i>	367
Wprowadzenie	367
24.1. Organizacje uczące się (<i>learning organizations</i>)	368
24.2. Umiejętności i role współczesnego menedżera	370
24.3. <i>Coaching</i> jako menedżerska metoda wydobywania z ludzi tego co najcenniejsze	373
24.4. Umiejętności współczesnych menedżerów ze szczególnym zwróceniem uwagi na umiejętności <i>coachingowe</i> – doświadczenia niektórych organizacji	375
Podsumowanie	376
Literatura	377
25. Determinanty decyzyjne menedżerów wiedzy	
<i>Robert Kucęba, Waldemar Jędrzejczyk</i>	379
Wprowadzenie	379
25.1. Opis próby badawczej	381
25.2. Postawy i funkcje menedżerów wiedzy	382
25.3. Procentowe wagi istotności wybranych determinantów decyzyjnych menedżerów wiedzy	384
Podsumowanie	389
Literatura	390
26. Doskonalenie umiejętności menedżerskich jako determinanta rozwoju przedsiębiorstw	
<i>Izabela Bednarska-Wnuk, Beata Glinkowska</i>	391
Wprowadzenie	391
26.1. Drogi rozwoju przedsiębiorstw	392
26.2. Znaczenie umiejętności menedżerskich dla rozwoju przedsiębiorstw	393
26.3. Obszary, metody i formy doskonalenia umiejętności menedżerskich	394
Podsumowanie	396
Literatura	397

Część V

Innowacje w przedsiębiorstwie

27. Transfer technologii i informacji w przedsiębiorstwach produkcyjno-usługowych	
<i>Leszek Kiełtyka</i>	401
Wprowadzenie	401
27.1. Wewnętrzne i zewnętrzne źródła wiedzy wdrażanych technologii	402
27.1.1. Polityka innowacji w przedsiębiorstwach usługowych	405
27.1.2. Bariery wewnętrzne i uwarunkowania rynkowe wdrażania nowych technologii	407
27.1.3. Wpływ wdrożonej innowacji na rozwój przedsiębiorstwa	409
27.2. Informatyzacja procesów w przedsiębiorstwach produkcyjno-usługowych	410
27.2.1. Narzędzia informatyzacji procesów w transferze technologii	411
27.2.2. Zastosowanie systemów informatycznych w przedsiębiorstwach produkcyjnych	411
27.2.3. Znaczenie bezpieczeństwa informacji	412
Literatura	413

28. Źródła pomysłów i możliwości innowacyjnych w działalności przedsiębiorstw	
<i>Alicja Karasek</i>	414
Wprowadzenie	414
28.1. Wewnętrzne i zewnętrzne obszary możliwości innowacyjnych	415
28.1.1. Źródła wewnętrzne	417
28.1.2. Źródła zewnętrzne	419
28.2. Inne ujęcia potencjalnych źródeł innowacji	420
Podsumowanie	422
Literatura	423
29. Prosumpcja jako innowacja współczesnego przedsiębiorstwa	
<i>Małgorzata Pańkowska</i>	424
29.1. Ekonomia innowacji	424
29.1.1. Konsument jako innowator	425
29.1.2. Aktywna rola użytkownika Internetu	426
29.2. Produkcja na własny użytek v. produkcja na sprzedaż	427
29.2.1. Początki prosumpcji	428
29.2.2. Przykłady ofert dla prosumentów	432
29.3. Użytkownik systemu informatycznego jako prosumer	434
29.4. Prosumpcja w gospodarce elektronicznej	436
Podsumowanie	436
Literatura	437
30. Innowacyjność drugiego filara wytwarzania energii elektrycznej	
<i>Robert Kucęba</i>	439
Wprowadzenie	439
30.1. Kategoryzacja innowacji w obszarze wytwarzania energii elektrycznej	441
30.2. Innowacyjność drugiego filara wytwarzania energii elektrycznej w ujęciu technicznym	444
30.3. Innowacyjność drugiego filara wytwarzania energii elektrycznej w ujęciu technologicznym	446
30.4. Innowacyjność drugiego filara wytwarzania energii elektrycznej w ujęciu organizacyjnym	450
30.5. Innowacyjność drugiego filara wytwarzania energii elektrycznej w ujęciu informacyjnym i produktowym	453
Podsumowanie	455
Literatura	456