

Spis treści

O autorach	9
Prolog	11

CZĘŚĆ PIERWSZA

POTENCJAŁ TKWI W LUDZIACH

1. Jak się to wszystko zaczyna.....	23
2. Cel: zadowolony pracownik.....	27
3. Znajdowanie odpowiednich ludzi	49
4. Ciągłe podnoszenie kwalifikacji: tajna broń.....	76
5. Usługi: odpowiednie nastawienie, artyzm i proces.....	97
6. Kształtowanie kultury	121
7. Pobudzanie twórczego myślenia i pielęgnowanie pomysłów.....	139
8. Proces „pielienia”	152

CZĘŚĆ DRUGA

KSZTAŁTOWANIE PRZYSZŁOŚCI

9. Kształtowanie przyszłości	171
10. Technologia jako narzędzie	182
11. Rozejrzyj się	210
12. Szczera współpraca.....	220
13. Wytyczanie nowych szlaków	235

Posłowie	249
Epilog	253
Źródła cytatów.....	288
Literatura	289
Indeks	291