

Spis treści

Wstęp (Agnieszka Sitko-Lutek)	9
Rozdział 1. Luka kompetencyjna w zarządzaniu konkurencyjnością przedsiębiorstwa (Bogusław Gulski)	15
1.1. Kompetencje i luka kompetencyjna organizacji	15
1.2. Konkurencyjność przedsiębiorstwa	18
1.3. Zarządzanie konkurencyjnością przedsiębiorstwa	22
1.4. Miejsce luki kompetencyjnej w zarządzaniu konkurencyjnością	29
Rozdział 2. Zarządzanie kompetencjami przedsiębiorstwa (Bartłomiej Twarowski)	32
2.1. Wyniki przedsiębiorstwa a kompetencje organizacyjne	32
2.2. Proces badania kompetencji organizacji	36
2.3. Rodzaje luki kompetencyjnej przedsiębiorstwa	38
2.4. Proces badania luki kompetencyjnej	40
2.5. Metody ograniczania luki kompetencyjnej	43
2.6. Identyfikacja i ograniczanie luki kompetencyjnej w praktyce działania przedsiębiorstw	47
Rozdział 3. Nowe podejście do wiedzy w organizacji (Elżbieta Skrzypek)	58
3.1. Istota wiedzy	58
3.2. Wiedza w organizacji	62
3.3. Wiedza a biznes	63
3.4. Człowiek jako twórca jakości wiedzy	65
3.5. Pracownicy wiedzy i ich rola w organizacji	67
Rozdział 4. Organizacyjne uczenie się a kompetencje organizacji (Agnieszka Sitko-Lutek)	72
4.1. Złożoność organizacyjnego uczenia się	72
4.2. Organizacje uczące się	74
4.3. Sposoby organizacyjnego uczenia się	76
4.4. Procesy organizacyjnego uczenia się	78
4.5. Modele organizacji uczącej się	80
4.6. Istota i wykorzystanie stylów uczenia się	82
Rozdział 5. Style organizacyjnego uczenia się (Bogusław Gulski)	85
5.1. Uwarunkowania stylów uczenia się organizacji	85
5.2. Sposoby i style organizacyjnego uczenia się	87
5.3. Wielowymiarowa koncepcja stylów organizacyjnego uczenia się	91
Rozdział 6. Uwarunkowania i zróżnicowanie procesów organizacyjnego uczenia się (Bogusław Markowski)	97
6.1. Warunki skuteczności uczenia się organizacji w świetle teorii	97
6.2. Podstawowe bariery i ograniczenia	100

6.3. Czynniki warunkujące przebieg i efektywność organizacyjnego uczenia się.....	104
Rozdział 7. Organizacyjne uczenie się jako forma kształtowania kultury organizacyjnej (Czesław Sikorski).....	112
7.1. Potrzeba zmiany kulturowej w organizacji	112
7.2. Strategie kształtowania kultury organizacyjnej.....	116
7.3. Indoktrynacja a uczenie się w procesie kształtowania kultury organizacyjnej ...	121
Rozdział 8. Rola interesariuszy w procesach organizacyjnego uczenia się (Iwona Mendryk)	128
8.1. Przedsiębiorstwo i jego otoczenie z perspektywy relacyjnej.....	128
8.2. Relacje przedsiębiorstwa z interesariuszami.....	131
8.3. Wpływ interesariuszy na procesy organizacyjnego uczenia się.....	133
8.4. Interesariusze jako czynnik sprawczy procesów organizacyjnego uczenia się ...	134
8.5. Interesariusze jako źródło wiedzy.....	135
Rozdział 9. Uczenie się poprzez uczestnictwo w globalnych łańcuchach wartości (Mirosław Łoboda)	139
9.1. Istota globalnego łańcucha wartości	139
9.2. Typy globalnych łańcuchów wartości.....	141
9.3. Upgrading jako mechanizm uczenia się.....	143
9.4. Upgrading w łańcuchach niewolniczych	144
9.5. Upgrading w łańcuchach rynkowych.....	148
Rozdział 10. Zarządzanie relacjami z klientami w procesie organizacyjnego uczenia się (Bartłomiej Zinczuk).....	151
10.1. Istota i zastosowanie CRM	151
10.2. Sposoby budowy i utrzymywania relacji z klientami.....	155
10.3. Zarządzanie kluczowymi klientami	157
10.4. Zarządzanie relacjami z klientem.....	158
Rozdział 11. Doskonalenie jakości procesów jako element organizacyjnego uczenia się (Grzegorz Grela).....	161
11.1. Podejście procesowe w zarządzaniu organizacjami.....	161
11.2. Jakość procesu	168
11.3. Wybrane metody doskonalenia jakości procesów	170
Rozdział 12. Organizacyjne uczenie się a efektywność przedsiębiorstw (Urszula Skurzyńska-Sikora)	176
12.1. Pojęcie i pomiar efektywności przedsiębiorstwa	176
12.2. Organizacyjne uczenie się w aspekcie efektywności.....	184
12.3. Wykorzystanie kapitału intelektualnego	190
Rozdział 13. Wpływ organizacyjnego uczenia się na zmiany w procesie strategicznym (Andrzej Żuk)	194
13.1. Charakter i elementy procesu strategicznego.....	194
13.2. Wpływ otoczenia na zmiany w procesie strategicznym	199
13.3. Wykorzystanie wiedzy w realizacji procesu strategicznego.....	202
Aneks badawczy. Luka kompetencyjna a organizacyjne uczenie się	211
Rozdział 14. Metodyka badań.....	213
14.1. Opis modelu badawczego (Urszula Skurzyńska-Sikora)	213
14.2. Charakterystyka próby badawczej (Grzegorz Grela)	214

Rozdział 15. Wyniki badań	218
15.1. Potencjał badanych przedsiębiorstw w obszarach kompetencyjnych (Bogusław Markowski).....	218
15.2. Działania ukierunkowane na podnoszenie potencjału kompetencyjnego przedsiębiorstw (Grzegorz Grela, Bogusław Gulski, Mirosław Łoboda, Bogusław Markowski, Iwona Mendryk, Urszula Skurzyńska-Sikora, Bartłomiej Twarowski, Bartłomiej Zinczuk, Andrzej Żuk).....	222
15.3. Działalność badanych przedsiębiorstw w poszczególnych obszarach kompetencyjnych (Grzegorz Grela, Bogusław Gulski, Mirosław Łoboda, Bogusław Markowski, Iwona Mendryk, Urszula Skurzyńska-Sikora, Bartłomiej Twarowski, Andrzej Żuk).....	231
Rozdział 16. Style organizacyjnego uczenia się (Grzegorz Grela, Bogusław Gulski, Mirosław Łoboda, Bogusław Markowski, Iwona Mendryk, Urszula Skurzyńska-Sikora, Bartłomiej Twarowski, Bartłomiej Zinczuk, Andrzej Żuk).....	261
16.1. Diagnoza procesów organizacyjnego uczenia się (Grzegorz Grela, Bogusław Gulski, Mirosław Łoboda, Bogusław Markowski, Iwona Mendryk, Urszula Skurzyńska-Sikora, Bartłomiej Twarowski, Bartłomiej Zinczuk, Andrzej Żuk).....	261
16.2. Analiza sposobów zdobywania wiedzy (Bogusław Gulski).....	269
16.3. Model stylu uczenia się w świetle badań (Bogusław Gulski).....	272
Rozdział 17. Wnioski z badań (Agnieszka Sitko-Lutek).....	278
Zakończenie (Agnieszka Sitko-Lutek).....	291
Bibliografia	293
Indeks	303