

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1	
Innowacyjność i jakość – wyzwania współczesnych organizacji	
– Joanna Wiśniewska	13
1.1. Strategiczny wymiar innowacji i jakości w gospodarce Unii Europejskiej	13
1.2. Jakość i innowacje jako źródła przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstw	20
1.3. Komplementarność jakości i innowacji w organizacji	26
Rozdział 2	
Wiedza w procesie innowacyjnym organizacji – Władysław Janasz	35
2.1. Pojęcie wiedzy jako zasobu organizacji	35
2.2. Warunki rozwoju kreatywnej i innowacyjnej organizacji	43
2.3. Modele zarządzania wiedzą	46
2.4. Zdolność organizacji do tworzenia i absorpcji wiedzy	48
2.5. Restrukturyzacja kreatywna	50
2.6. Zarządzanie wiedzą w procesie innowacji	53
Rozdział 3	
System transferu technologii i komercjalizacji wiedzy w Polsce	
– Roman Tyłzanowski	59
3.1. Istota transferu technologii i komercjalizacji wiedzy	59
3.2. Stymulatory w systemie transferu technologii i komercjalizacji wiedzy ...	65
3.3. Bariery w systemie transferu technologii i komercjalizacji wiedzy	69

Rozdział 4

System zarządzania jakością w organizacji i jego certyfikacja

– Marian Gołębiowski	75
4.1. Pojęcie i ewolucja zarządzania jakością.....	75
4.2. System zarządzania jakością według ISO 9001:2008.....	82
4.3. Certyfikacja systemu zarządzania jakością	93

Rozdział 5

Podnoszenie poziomu innowacyjności organizacji za pomocą metod i zasad projakościowych – **Katarzyna Koziół-Nadolna**.....

5.1. <i>Kaizen</i> jako filozofia ciągłego doskonalenia.....	105
5.2. Metody kształtowania jakości w przedsiębiorstwie	110
5.3. Wybrane zasady i systemy projakościowe.....	115

Rozdział 6

Zarządzanie projektem innowacyjnym i jakościowym w organizacji

– Krzysztof Janasz	123
6.1. Charakterystyka zarządzania projektami innowacyjnymi.....	123
6.2. Etapy zarządzania projektami innowacyjnymi i jakościowymi.....	131
6.3. Standardowe metody oceny projektów w organizacji.....	134
6.4. Znaczenie (zapewnienie) jakości w zarządzaniu projektem innowacyjnym...	141
6.5. Ryzyko w zarządzaniu projektami innowacyjnymi i jakościowymi	144

Rozdział 7

Kapitał w finansowaniu działalności innowacyjnej w organizacji

– Krzysztof Janasz	153
7.1. Koncepcja kapitału w finansowaniu innowacji	153
7.2. Uwarunkowania finansowania projektów innowacyjnych w organizacji ...	157
7.3. Formy i modele finansowania działalności innowacyjnej	162

Rozdział 8

Działalność innowacyjna w przedsiębiorstwach przemysłowych w województwie zachodniopomorskim – wybrane charakterystyki

– Katarzyna Szopik-Depczyńska	171
8.1. Charakterystyka województwa	171
8.2. Podstawowe charakterystyki przedsiębiorstw przemysłowych województwa zachodniopomorskiego prowadzących działalność innowacyjną	173
8.3. Procesy kooperacji przedsiębiorstw przemysłowych województwa zachodniopomorskiego prowadzących działalności innowacyjną	179

Rozdział 9

Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwach usługowych – Anna Bielawa	185
9.1. Istota jakości w usługach	185
9.2. Jakość usług w sektorze turystycznym.....	188
9.3. Jakość usług w opiece zdrowotnej	193
9.4. Jakość usług w sektorze motoryzacyjnym	197

Rozdział 10

Standardy jakości w bankach – Katarzyna Szopik-Depczyńska	207
10.1. Specyfika usług bankowych	207
10.2. Znaczenie klienta a jakość usług bankowych	209
10.3. Standardy bezpośredniej obsługi klienta	218
10.4. Rola personelu w kreowaniu jakości.....	221
10.5. Modele zachowań w bankach	226

Bibliografia.....	233
--------------------------	------------

Netografia	243
-------------------------	------------

Spis tabel	245
-------------------------	------------

Spis rysunków	247
----------------------------	------------