

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1.	
Holistyczne podejście do komunikacji w organizacji	
w ujęciu Gestalt	13
<i>Agnieszka Kowalczevska</i>	
Wprowadzenie	13
1.1. Komunikacja i komunikowanie się w organizacji	14
1.2. Gestalt jako model komunikacji w organizacji	18
1.3. Bariery komunikacyjne i mechanizmy modyfikacji kontaktów interpersonalnych w procesie komunikacji w organizacji, w ujęciu Gestalt	23
1.3.1. Konfluencja	25
1.3.2. Introjekcja	26
1.3.3. Projekcja	27
1.3.4. Retrofleksja	27
1.3.5. Defleksja	28
Bibliografia	29
Rozdział 2.	
Miękkie czynniki motywowania pracowników	31
<i>Joanna Moczyłowska</i>	
Wprowadzenie	31
2.1. Motywacja, motywowanie, system motywowania – istota podstawowych pojęć	33
2.2. Pozamaterialne środki motywowania	36
2.3. Pozamaterialne bodźce motywacyjne w teoriach treści motywacji ..	39
2.4. Motywacja wewnętrzna – fundament miękkich sposobów motywowania	46
Bibliografia	55
Rozdział 3.	
Zaufanie we współczesnym zarządzaniu	57
<i>Anna Wasiluk</i>	
Wprowadzenie	57
3.1. Istota zaufania	58
3.2. Rodzaje zaufania – zaufanie osobiste i zaufanie do systemu	63
3.3. Modele budowy zaufania w życiu zawodowym i prywatnym	65
3.4. Zniszczenie i odbudowa zaufania	69
Bibliografia	74

Rozdział 4.	
Kompetencje – aspekty teoretyczne i praktyczne	78
<i>Aleksandra Jackiewicz</i>	
<i>Irena Jackiewicz</i>	
Wprowadzenie	78
4.1. Istota i elementy składowe kompetencji	79
4.2. Rodzaje kompetencji	86
4.3. Kompetencje charakterystyczne dla różnych grup zawodowych	88
4.4. Istota i zastosowanie modeli kompetencyjnych	91
4.5. Poziomy kompetencji	92
4.6. Wdrażanie narzędzi modelu kompetencyjnego w administracji rządowej: uwarunkowania, strategie wdrożeniowe, bariery i efekty	93
Bibliografia	105
Rozdział 5.	
Miękkie aspekty zarządzania procesowego	108
<i>Agnieszka Bitkowska</i>	
Wprowadzenie	108
5.1. Zarządzanie zasobami ludzkimi w organizacji procesowej	109
5.2. Rola i zadania menedżera procesu	111
5.3. Funkcjonowanie zespołu procesowego	115
5.4. Funkcjonowanie biur procesów	118
5.5. Rozwój i doskonalenie pracowników w organizacji procesowej	122
5.6. Komunikacja w organizacji procesowej	123
Bibliografia	124
Rozdział 6.	
Przywództwo rozproszone jako model przywództwa w organizacjach XXI wieku	126
<i>Anna Stankiewicz-Mróz</i>	
Wprowadzenie	126
6.1. Zmiana modelu biznesowego współczesnych organizacji	128
6.2. Miejsce przywództwa rozproszonego we współczesnych koncepcjach przywództwa	130
6.3. Model przywództwa we współczesnych organizacjach w świetle wyników badań	135
Bibliografia	140
Rozdział 7.	
Zarządzanie jakością w organizacjach	142
<i>Tadeusz Sałaciński</i>	
Wprowadzenie	142

7.1. Zarządzanie miękkie i rola przywódcy w systemach zarządzania jakością	143
7.2. Etyka w zarządzaniu jakością	150
7.3. Kompetencje pracowników i menedżerów w zarządzaniu jakością ..	152
Bibliografia	154
Rozdział 8.	
Zarządzanie wiedzą jako instrument miękkiego zarządzania	156
<i>Tomasz Poskrobko</i>	
Wprowadzenie	156
8.1. Wiedza z punktu widzenia organizacji	159
8.2. Pojęcie zarządzania wiedzą	165
8.3. Ogólny proces zarządzania wiedzą	168
8.3.1. Poszukiwanie wiedzy	169
8.3.2. Udostępnianie i rozpowszechnianie wiedzy	171
8.3.3. Użytkowanie wiedzy	175
8.4. Tendencje rozwoju zarządzania wiedzą	178
Bibliografia	180
Rozdział 9.	
Menedżerska świadomość w zakresie tworzenia angażującego środowiska pracy	182
<i>Joanna Samul</i>	
Wprowadzenie	182
9.1. Podejścia do zaangażowania pracowników	184
9.2. Rola menedżera w budowaniu zaangażowania organizacyjnego	188
9.3. Postrzeganie czynników zaangażowania – wyniki badań empirycznych	195
Bibliografia	201
Rozdział 10.	
Praktyczne aspekty miękkiego zarządzania w małym przedsiębiorstwie	205
<i>Krzysztof Kolterman</i>	
Wprowadzenie	205
10.1. Zarządzanie twarde i miękkie	206
10.2. Twarde i miękkie kompetencje oraz predyspozycje menedżerów ..	215
10.3. Case study (opis przypadku)	223
Bibliografia	227
Podsumowanie	229