

Spis treści

Przedmowa	11
Część I	
Przedsiębiorczość i innowacje	19
Rozdział 1. Monika Bartoszek	
Współczesne podejście do innowacji jako wartości dla klienta	21
Wstęp	21
1. Przyczyny zmian w podejściu do innowacji	22
2. Współczesne podejście do innowacji.....	24
2.1. Ewolucja w podejściu do innowacji	24
2.2. Tworzenie innowacji w łańcuchu wartości	26
2.3. Strategia tworzenia nowego rynku	27
3. Współczesne podejście do innowacji a międzynarodowe regulacje	28
Podsumowanie.....	29
Bibliografia	29
Rozdział 2. Rafał Marcin Borkowski	
Innowacje w rozwoju sektora małych i średnich przedsiębiorstw	
- siły motoryczne i bariery.....	31
Wstęp	31
1. Innowacje w teorii a działania MSP	31
2. Poziom innowacyjności polskich małych i średnich przedsiębiorstw	
w świetle danych statystycznych.....	37
3. Siły motoryczne i bariery działań innowacyjnych MSP	
- prezentacja wyników badań.....	43
Podsumowanie.....	50
Bibliografia	51
Rozdział 3. Alicja Krzepicka, Jolanta Tarapata	
Uwarunkowania procesów innowacyjnych w organizacji.....	53
Wstęp	53
1. Innowacja a procesy innowacyjne	53
2. Otoczenie rynkowe organizacji	56
3. Czynniki wpływające na procesy innowacyjne w organizacji.....	58
4. Strategie innowacji.....	65
Podsumowanie.....	67
Bibliografia	67
Rozdział 4. Maria Kocot, Damian Kocot	
Outsourcing w aspekcie zmian organizacyjnych	69
Wstęp	69
1. Definicja outsourcingu.....	69
2. Ewolucja outsourcingu.....	74
3. Przesłanki zastosowania outsourcingu.....	77
4. Korzyści z zastosowania outsourcingu	78
5. Outsourcing na tle zmian organizacyjnych.....	80
Podsumowanie.....	86
Bibliografia	87
Rozdział 5. Danuta Janczewska	
Rola kanałów dystrybucji w rozwoju przedsiębiorstwa z sektora MŚP.....	89
Wstęp	89
1. Dystrybucja w ujęciu marketingowym jako element konkurencyjności MŚP	90
2. Logistyczny aspekt dystrybucji w przedsiębiorstwie MŚP	92
3. Przepływ informacji w działaniach dystrybucyjnych przedsiębiorstw MŚP	94
4. Dobór kanałów dystrybucji w sektorze MŚP	97

Podsumowanie.....	106
Bibliografia	106
Rozdział 6. Piotr Barczak	
Budowa wartości dla klienta w kanałach dystrybucji.....	109
1. Budowanie wartości dla klienta	109
2. Stadia rozwoju czynników poznawczych w kanale dystrybucji	111
3. Model emocjonalny klienta	113
4. Fazy rozwoju współpracy w kanałach dystrybucji	117
5. Powiązania wartości, emocji, lojalności, satysfakcji	118
6. Elementy zwiększania wartości dla klienta.....	119
7. Dążenie do wyższego etapu rozwoju	125
Bibliografia	131
Rozdział 7. Ewa Wierzbicka	
Współpraca MŚP z instytucjami pośrednictwa finansowego warunkiem efektywnego zarządzania strategicznego	133
Wstęp	133
1. Znaczenie zarządzania strategicznego dla MŚP	134
2. MŚP w Polsce w warunkach kryzysu.....	136
3. Banki jako ważny podmiot otoczenia MŚP.....	139
4. Ubezpieczyciel jako pośrednik finansowy wspomagający proces zarządzania firmą....	143
5. Niewykorzystany potencjał factoringu	145
Posumowanie.....	148
Bibliografia	150
Rozdział 8. Olimpia Grabiec	
Efekty finansowe działania grup kapitałowych w Polsce.....	153
Wstęp	153
1. Powiązania w grupach kapitałowych	154
2. Powiązania majątkowo-finansowe w grupach kapitałowych	156
3. Formy oddziaływania na podmioty zależne.....	160
4. Analiza efektów finansowych grup kapitałowych polskiego sektora energetycznego...163	
Podsumowanie.....	171
Bibliografia	172
Rozdział 9. Paweł Nowak	
Pozycja innowacyjna UE na tle jej głównych rywali.....	173
Wstęp	173
1. Wskaźniki innowacyjności gospodarki	173
2. Wyniki Unii Europejskiej w dziedzinie innowacji w porównaniu z głównymi konkurentami	181
3. Pozycja innowacyjna krajów członkowskich UE.....	187
4. Polska na tle innych krajów.....	190
Podsumowanie.....	197
Bibliografia	198
Część II	
Społeczna odpowiedzialność biznesu	
199	
Rozdział 10. Jan Klimek	
Społeczna odpowiedzialność biznesu w wymiarze lokalnym i międzynarodowym	201
Wstęp	201
1. Architektura wewnętrzna i zewnętrzna	203
2. Narzędzia realizacji.....	204
3. Wyzwaniem przemiany gospodarcze i polityczne.....	207
4. Międzynarodowe otoczenie i jego przemiany	208
5. Przyszłość Ziemi w naszych rękach.....	210

Podsumowanie.....	212
Bibliografia	214
Rozdział 11. Oksana Seroka-Stolka	
Świadomość ekologiczna w realizacji koncepcji Ekologicznej	
Spółecznej Odpowiedzialności Biznesu.....	217
Wstęp	217
Koncepcja ECSR	218
Pojęcie świadomości ekologicznej i jej elementy składowe	218
Wpływ interesariuszy zewnętrznych i świadomości ekologicznej	
na implementację praktyk środowiskowych.....	222
Rola edukacji ekologicznej w kształtowaniu	
świadcomości ekologicznej w realizacji idei ECSR	224
Poziom świadomości ekologicznej - wyniki badania własnego.....	226
Przykłady proekologicznych zachowań przedsiębiorstw	231
Podsumowanie.....	233
Bibliografia	234
Rozdział 12. Marek Bączkiewicz	
SOB: fanaberia czy biznesowa konieczność	
1. Nieporozumienia dotyczące zagadnień SOB	237
2. Kontrowersje wokół SOB	238
3. Ekonomiczny aspekt SOB	239
4. Pojęcie SOB	243
5. SOB w Sydkraft EC Słupsk	247
5.1. Marketing wewnętrzny.....	248
5.2. Marketing zewnętrzny.....	251
Podsumowanie.....	255
Bibliografia	255
Rozdział 13. Jerzy Janczewski	
Recykling produktowy w procesie zarządzania przedsiębiorstwem usługowym.....	
Wstęp	257
1. Sektor motoryzacyjny w Polsce	258
2. Podstawy prawne recyklingu.....	260
3. Sektor napraw samochodowych w Polsce.....	262
4. Procesy recyklingu w sektorze napraw samochodowych w Polsce.....	269
5. Perspektywy rozwoju procesów recyklingu w sektorze napraw samochodowych	274
Podsumowanie.....	277
Bibliografia	277
Rozdział 14. Katarzyna Majchrzak	
Wyzwania etyczne współczesnych przedsiębiorstw.....	
Wstęp	279
1. Globalizacja jako kontekst etyki biznesowej.....	280
2. Programy etyczne	282
3. Wartości jako fundament strategii	284
4. Kodeksy postępowania jako element programu etycznego.....	287
5. Program etyczny PKN ORLEN	291
Podsumowanie.....	295
Bibliografia	296
Część III	
Przedsiębiorstwa i organizacje w środowisku lokalnym	
297	
Rozdział 15. Katarzyna Kładź-Postolska	
Klastry jako forma kształtowania konkurencyjności regionu	
Wstęp	299
1. Klastry - informacje podstawowe.....	299

2. Klastry a konkurencyjność regionu.....	302
3. Polityka rozwoju klastrów w Polsce.....	305
4. Klaster Dolina Lotnicza w województwie podkarpackim.....	307
Podsumowanie.....	309
Bibliografia.....	310
Rozdział 16. Ewa Kowalska-Napora	
Wpływ infrastruktury logistycznej na rozwiązania zarządcze	
w klastrach przemysłowych.....	313
1. Kooperacja - struktura - walka.....	313
1.1. Trochę historii, czyli geneza rozwoju.....	313
1.2. Kształtowanie wartości w sieci.....	314
1.3. Kooperacja w sieci.....	319
2. Interpretacja struktur klastrowych - studium przypadku.....	322
2.1. Topologia przestrzeni, geometria pola, czyli to, co jest tłem.....	322
2.2. Struktura klastrowa.....	324
2.3. Infrastruktura transportu, morał dla Polski.....	327
Podsumowanie.....	329
Bibliografia.....	329
Rozdział 17. Zbigniew Wierzbicki	
Wpływ zarządzania projektami na efektywność jednostek samorządu	
terytorialnego i przedsiębiorstw komunalnych.....	333
Wstęp.....	333
1. Negatywne uwarunkowania systemowe i makroekonomiczne.....	334
1.1. Konsekwencje zmian regulacji w odniesieniu do budżetów JST.....	335
1.2. Negatywne uwarunkowania działalności JST.....	339
2. Przełom w zakresie nowych wyzwań projektowych JST.....	341
3. Co wynika z dwóch podstawowych wyzwań	
dla sposobu podejścia w JST do zarządzania projektami?.....	343
4. Determinanty i warunki przejścia na procesowe	
projektowe zarządzanie działalnością JST i przedsiębiorstw komunalnych.....	345
Podsumowanie.....	348
Bibliografia.....	349
Rozdział 18. Jadwiga Bakonyi	
Technologie mobilne w funkcjonowaniu szkoły wyższej.....	
Wstęp.....	351
1. Technologie mobilne.....	352
1.1. Podstawowe rodzaje urządzeń mobilnych.....	353
1.2. Mobilny pracownik.....	355
2. Mobilny dostęp do Internetu.....	355
3. Technologie mobilne w szkole wyższej.....	357
3.1. Badanie mobilności i potrzeb informacyjnych studentów.....	357
3.2. System mobilny dla uczelni.....	359
Podsumowanie.....	361
Bibliografia.....	363
Rozdział 19. Magdalena Petelska	
Młodzi ludzie na rynku pracy województwa lubelskiego.....	
1. Konsekwencje i uwarunkowania problemów ludzi młodych na rynku pracy.....	365
2. Statystyczny obraz bezrobocia ludzi młodych	
w Polsce oraz na lubelskim rynku pracy.....	368
3. Formy i metody przeciwdziałania bezrobociu młodzieży.....	369
4. Ograniczenia stosowanych programów.....	371
Podsumowanie.....	373
Bibliografia.....	374

Część IV	
Uwarunkowania zarządzania organizacjami	377
Rozdział 20. Marcin Motnyk	
Istota decyzji i jej znaczenie w procesie zarządzania organizacjami.....	379
Wstęp	379
1. Racjonalność a intuicja w procesie decyzyjnym	380
2. Kluczowa składowa decyzji - menedżer	382
Podsumowanie.....	388
Bibliografia	388
Rozdział 21. Agnieszka Stolarska	
Zmiany w kształtowaniu wizerunku instytucji finansowych na przykładzie banków	391
Wstęp	391
1. Rynek usług finansowych i instytucje finansowe	392
2. Istota, pojęcie i funkcje wizerunku.....	395
3. Czynniki kształtujące wizerunek instytucji finansowych.....	398
4. Zmiany w kształtowaniu wizerunku instytucji finansowych na przykładzie banków..	403
Podsumowanie.....	405
Bibliografia	406
Rozdział 22. Monika Klimczok, Anna Tomczyk	
Rola menedżera w procesie zmiany kultury organizacyjnej na przykładzie banku X.....	409
Wstęp	409
1. Typologia kultur organizacji	410
2. Rola menedżera w procesie zmiany kultury organizacyjnej	411
3. Kadra menedżerska jako główny czynnik kształtujący kulturę organizacyjną w ujęciu badań.....	412
4. Metodologia badań	413
5. Wyniki badań	414
Podsumowanie.....	418
Bibliografia	419
Rozdział 23. Cezary Marcinkiewicz, Patrycja Smul	
Rola pracowników w obsłudze klienta biura podróży	421
Wstęp	421
1. Rola personelu w marketingu turystycznym	422
2. Proces obsługi klienta biura podróży	425
3. Koncepcje działalności przedsiębiorstw turystycznych w kontekście obsługi klienta..	427
4. Pracownicy odpowiedzialni za cele marketingowe w turystyce	429
Podsumowanie.....	430
Bibliografia	431
Rozdział 24. Bogusława Ziółkowska, Anna Matyl	
Oczekiwania wobec jakości usług świadczonych w sektorze publicznym - wyniki badań	433
Wstęp	433
1. Sektor publiczny jako obszar świadczenia usług publicznych.....	433
2. Jakość usług administracji publicznej.....	436
3. Wpływ elektroniki na jakość świadczenia usług publicznych	439
4. Omówienie organizacji i wyników badań	443
Podsumowanie.....	448
Bibliografia	449
Noty o Autorach	451