

Spis treści

| | |
|--|-----|
| Wstęp | 7 |
| Rozdział 1 | |
| WYŁANIANIE SIĘ TEORII ZARZĄDZANIA RELACJAMI | 15 |
| 1.1. Ewolucja metod zarządzania | 15 |
| 1.2. Relacje jako nowoczesny paradygmat zarządzania | 18 |
| 1.3. Zarządzanie relacjami a teoria chaosu | 20 |
| Rozdział 2 | |
| DYNAMICZNE ZARZĄDZANIE A SUKCES PRZEDSIĘBIORSTWA | 22 |
| 2.1. Sukces współczesnych przedsiębiorstw | 22 |
| 2.1.1. Interpretacja sukcesu przedsiębiorstwa | 23 |
| 2.1.2. Czynniki sukcesu przedsiębiorstw | 25 |
| 2.2. Uwarunkowania sukcesu współczesnych przedsiębiorstw | 36 |
| 2.2.1. Dynamika otoczenia a przedsiębiorstwo | 39 |
| 2.2.2. Elastyczność jako cecha współczesnych przedsiębiorstw | 47 |
| 2.3. Podejście procesowe i dynamiczne zarządzanie procesami biznesowymi | 51 |
| 2.4. Zarządzanie dynamiczne | 58 |
| 2.5. Kultura elastycznej organizacji | 67 |
| Rozdział 3 | |
| RELACJE MIĘDZYORGANIZACYJNE W OTOCZENIU | 77 |
| 3.1. Istota relacji | 77 |
| 3.1.1. Relacje a współpraca międzyorganizacyjna | 78 |
| 3.1.2. Intencje nawiązywania relacji | 88 |
| 3.1.3. Zdolności relacyjne – kluczowe kompetencje | 94 |
| 3.1.4. Relacje a wartość przedsiębiorstwa | 99 |
| 3.2. Zarządzanie relacjami | 105 |
| 3.2.1. Metody zarządzania relacjami | 108 |
| 3.2.2. Mapowanie interesariuszy jako narzędzie zarządzania relacjami z interesariuszami | 115 |

| | |
|--|-----|
| Rozdział 4 | |
| ZAUFAŃIE JAKO PODSTAWA TWORZENIA RELACJI | 122 |
| 4.1. Istota zaufania | 122 |
| 4.1.1. Determinanty zaufania | 126 |
| 4.1.2. Znaczenie zaufania | 128 |
| 4.2. Płaszczyzny kreowania zaufania | 134 |
| 4.2.1. Zaufanie wewnątrz przedsiębiorstwa | 134 |
| 4.2.2. Zaufanie pomiędzy przedsiębiorstwem a klientem | 137 |
| 4.2.3. Zaufanie pomiędzy organizacjami w otoczeniu | 140 |
| 4.3. Zaufanie w kontekście ryzyka | 144 |
| 4.4. Zarządzanie zaufaniem | 146 |
| 4.5. Kultura zaufania i jej determinanty | 152 |
| | |
| Rozdział 5 | |
| KONCEPCJA DYNAMICZNEGO ZARZĄDZANIA RELACJAMI | 157 |
| 5.1. Wpływ otoczenia na funkcjonowanie przedsiębiorstwa | 157 |
| 5.2. Przygotowanie do wdrożenia nowego modelu zarządzania | 159 |
| 5.3. Koncepcja modelu dynamicznego zarządzania relacjami | 162 |
| | |
| Rozdział 6 | |
| DIAGNOZA ZARZĄDZANIA RELACJAMI W GRUPIE BADANYCH POLSKICH PRZEDSIĘBIORSTW | 173 |
| 6.1. Metodyka badań empirycznych | 173 |
| 6.2. Operacjonalizacja pojęć | 174 |
| 6.3. Opracowanie narzędzia badawczego | 175 |
| 6.4. Charakterystyka próby badawczej | 178 |
| 6.5. Diagnoza stanu zarządzania relacjami w badanej grupie przedsiębiorstw – wyniki badań | 180 |
| 6.6. Podsumowanie wyników badań | 198 |
| | |
| Zakończenie | 201 |
| Bibliografia | 207 |
| Spis rysunków | 229 |
| Spis tabel | 231 |
| Spis wykresów | 233 |
| Załącznik | 235 |