
Spis treści

Wstęp	9
Część I. Metody zarządzania relacjami organizacji z otoczeniem	13
Rozdział 1. Metody kształtowania relacji organizacji z otoczeniem (T. Czapla)	15
1.1. Podstawowe uwarunkowania kształtowania relacji organizacji z otoczeniem	15
1.2. Metody analizy makrootoczenia organizacji	16
1.3. Metody analizy sektorowej	20
1.4. Metody analizy wnętrza organizacji	24
Rozdział 2. Ukierunkowanie globalne relacji organizacji z otoczeniem (T. Czapla)	36
2.1. Rozpoznawanie kluczowych kompetencji organizacji	36
2.2. Konsekwencje globalizacji dla kształtowania relacji organizacji z otoczeniem	39
Pytania i zagadnienia do dyskusji	44
Literatura zalecana	44
Część II. Metody zarządzania relacjami w strukturze organizacyjnej	45
Rozdział 3. Relacje strukturalne (C. Sikorski)	47
3.1. Więzy organizacyjne	47
3.2. Wymiary struktury organizacyjnej	49
Rozdział 4. Relacje kooperacyjne (C. Sikorski)	53
4.1. Podział pracy	53
4.2. Projektowanie więzi kooperacyjnych	57
Rozdział 5. Relacje koordynacyjne (C. Sikorski)	61
5.1. Podział władzy a sposób koordynacji	61
5.2. Projektowanie form koordynacji	63
Rozdział 6. Relacje komunikacyjne (C. Sikorski)	69
6.1. Uwarunkowania komunikacji społecznej w organizacji	69
6.2. Wyznaczanie obszarów decyzyjnych	72

Rozdział 7. Kierunek ewolucji rozwiązań strukturalnych (<i>C. Sikorski</i>)	77
7.1. Od struktur wertykalnych do horyzontalnych	77
7.2. Budowa sieci organizacyjnej	81
Pytania i zagadnienia do dyskusji	84
Literatura zalecana	85
Część III. Metody zarządzania relacjami w procesie pracy	87
Rozdział 8. Metody organizacji procesów pracy (<i>W. Błaszczyk, G. Broniewska, M. Firkowski</i>)	89
8.1. Metodyka postępowania organizatorskiego	89
8.2. Ergonomiczne aspekty organizacji pracy	97
8.2.1. Organizacyjno-techniczne środowisko pracy	98
8.2.2. Ekonomiczne warunki środowiska pracy	102
8.2.3. Psychologiczne i społeczne środowisko pracy	103
Rozdział 9. Metody zarządzania relacjami w procesie tworzenia produktów (<i>M. Malarski</i>)	106
9.1. Zarządzanie zasobami produkcyjnymi	106
9.2. Metody organizacji przepływu produkcji	109
9.2.1. Budowa procesu produkcyjnego	109
9.2.2. Struktura procesu produkcji	111
9.3. Metody zarządzania procesami produkcyjnymi	114
9.3.1. Zarządzanie produkcją „dokładnie na czas”	114
9.3.2. Metody planowania zapotrzebowania materiałowego oraz planowania zasobów produkcyjnych	118
9.4. Metody zarządzania technologią na potrzeby systemu produkcyjnego	120
9.4.1. Wybór rozwiązań technologicznych a efektywność systemu produkcyjnego	121
9.4.2. Elastyczne systemy produkcyjne	123
9.4.3. Efekty wykorzystania zaawansowanych technologii	126
Rozdział 10. Metody kształtowania jakości w procesach pracy (<i>G. Broniewska</i>)	128
10.1. Podstawowe zasady idei jakości w procesach pracy	128
10.2. Instrumenty zarządzania przez jakość	130
10.2.1. Klasyfikacja instrumentów jakości	130
10.2.2. Techniki jakości	132
10.3. Standardy norm ISO	138
10.4. Rachunek kosztów jakości	146
Pytania i zagadnienia do dyskusji	149
Literatura zalecana	151
Część IV. Metody zarządzania relacjami społecznymi	153
Rozdział 11. Komunikowanie się jako podstawa relacji społecznych (<i>M. Zalewska</i>)	156
11.1. Modele komunikowania się	156
11.2. Czynniki wpływające na proces komunikowania się	160
11.3. Kierunki przepływu informacji w sieci komunikacyjnej organizacji	167
11.4. Nowoczesne środki komunikowania się	170
Rozdział 12. Zarządzanie konfliktami interpersonalnymi (<i>W. Błaszczyk</i>)	173
12.1. Istota konfliktów interpersonalnych w organizacji	173

12.2. Identyfikacja źródeł konfliktów interpersonalnych	175
12.3. Przebieg konfliktu interpersonalnego	178
12.4. Metody zarządzania konfliktami interpersonalnymi	181
12.5. Partnerstwo w relacjach interpersonalnych	185
Rozdział 13. Metody zarządzania relacjami w grupie (W. Błaszczyk)	189
13.1. Charakterystyka grupy jako obszaru kształtowania się relacji społecznych	189
13.2. Ukierunkowanie relacji w grupie	192
13.3. Cechy i usprawnianie relacji grupowych	196
13.4. Podstawowe problemy w zarządzaniu relacjami w grupie	198
13.4.1. Zakłócenia w procesie grupowego rozwiązywania problemów	198
13.4.2. Konflikty międzygrupowe	201
13.5. Kulturowe uwarunkowania relacji w grupie	202
Pytania i zagadnienia do dyskusji	205
Literatura zalecana	206
Część V. Metody zarządzania relacjami w procesie kształtowania kapitału społecznego organizacji	207
Rozdział 14. Zarządzanie pozyskiwaniem i rozwojem wiedzy w organizacji (T. Czapla, M. Malarski)	209
14.1. Strategiczne znaczenie wiedzy w organizacji	209
14.2. Budowanie sieci wiedzy w organizacji	211
14.3. Budowanie centrów wiedzy eksperckiej	214
14.4. Metody rozwoju i przekazywania wiedzy	216
14.5. Indywidualne podejście do rozwoju wiedzy	220
14.6. Wykorzystywanie technologii informatycznych w rozprzestrzenianiu wiedzy	224
Rozdział 15. Kształtowanie relacji społecznych w organizacji w świetle zarządzania przez wartości (I. Świątek-Barylska)	226
15.1. Pojęcie i cele zarządzania przez wartości	226
15.2. Proces zarządzania przez wartości	231
15.3. Techniki diagnozowania systemu wartości organizacji	236
15.4. Lojalność pracownicza w systemie wartości organizacji	241
15.5. Ukierunkowanie członków organizacji na wartości organizacyjne	244
15.5.1. Wpływ osobowości na kształtowanie się zachowań pracowników	246
15.5.2. Wpływ sytuacji na kształtowanie się zachowań pracowników	249
15.6. Zarządzanie przez wartości a spójność wewnętrzna jednostki	251
Pytania i zagadnienia do dyskusji	256
Literatura zalecana	256
Część VI. Metody zarządzania relacjami w procesie zmian w organizacji	259
Rozdział 16. Metody zarządzania zmianami w organizacji (Z. Mikołajczyk)	261
16.1. Kształtowanie się i ewolucja metod zarządzania zmianami	261
16.2. Wybrane metody zarządzania zmianami	267
16.2.1. <i>Reengineering</i>	267
16.2.2. <i>Benchmarking</i>	269

16.2.3. <i>Lean Management</i>	271
16.2.4. <i>Outsourcing</i>	272
16.2.5. <i>Time Based Management</i>	274
Rozdział 17. Społeczne uwarunkowania procesu zmian (J. Michalak)	277
17.1. Diagnoza przygotowania organizacji do zmian	277
17.2. Reakcje ludzi na zmiany w organizacji	279
17.2.1. Istota i formy oporu wobec zmian	280
17.2.2. Źródła oporu wobec zmian	287
17.2.3. Metody pozyskiwania przychylności ludzi dla zmian	289
17.3. Kadra zarządzająca w procesie zmian w organizacji	296
17.4. Kształtowanie kultury organizacyjnej sprzyjającej zmianom	301
Pytania i zagadnienia do dyskusji	305
Literatura zalecana	305
Spis rysunków	307
Spis tabel	309
Bibliografia	311
Indeks nazwisk	317
Indeks rzeczowy	321