

## SPIS TREŚCI

<b>Wprowadzenie</b> ( <i>Kazimierz Rogoziński, Aleksander Panasiuk</i> ).....	7
---	---

### KOMPETENCJE

<b>Kazimierz Rogoziński</b> Kompetencje menedżera organizacji usługowej.....	11
<b>Grażyna Broniewska</b> Usługi jako pole stosowania kompetencji emocjonalnych .....	24
<b>Barbara Kożuch</b> Kompetencje menedżera organizacji sektora usług publicznych .....	39
<b>Monika Dobska</b> Kompetencje i umocowanie prawne kierownika samodzielnego publicznego zakładu opieki zdrowotnej .....	54
<b>Marek Gnusowski</b> Kompetencje menedżera kancelarii prawnej .....	65
<b>Magdalena Weinmann-Urbańska</b> Niewystarczalność kompetencji zawodowych doradcy handlowego w firmie dealerskiej branży motoryzacyjnej .....	80

### TEORIA, KULTURA, WARTOŚĆ

<b>Kazimierz Rogoziński</b> Jedna kultura organizacji usługowej i cztery podstawowe kultury organizacyjne ...	97
<b>Alicja Balcerak</b> Organizacja usługowa w perspektywie teorii złożoności .....	113
<b>Dariusz Oczachowski</b> Autonomiczna teoria usług – jedna z utopii współczesnej nauki? .....	127
<b>Anna Tokarz-Kocik</b> Teoretyczne aspekty zarządzania ryzykiem personalnym w przedsiębiorstwie hotelarskim.....	139
<b>Hanna Mackiewicz</b> Wartość usługi – ujęcie ekonomiczne i aksjologiczne.....	150

<b>Anna Frankowska, Maria Danuta Głowacka</b> Kultura organizacyjna w jednostce świadczącej usługi medyczne.....	163
<b>Katarzyna Ragin-Skorecka</b> Tożsamość a kultura organizacji usługowej.....	173
<b>Paweł Chlipała</b> Rola kapitału intelektualnego w tworzeniu wartości dla usługobiorcy .....	189
<b>NOWE TRENDY</b>	
<b>Jan Fazlagić</b> Otwarte innowacje i crowdsourcing a innowacyjność w sektorze usług.....	207
<b>Wiesław Urban</b> Pomiar jakości usług poprzez ocenę procesów i percepcji klientów .....	219
<b>Elżbieta Skapska</b> Usługa informacyjna jako rezultat współpracy międzyorganizacyjnej .....	234
<b>Maciej Czaplewski, Agnieszka Tomaszewicz</b> Korzyści stosowania e-biznesu przez firmy sektora usług .....	249
<b>Beata Kolny</b> Internet jako miejsce zakupu usług .....	259
<b>Anna Wiktorowska-Jasik</b> Kompleksowa usługa logistyczna – innowacja czy standard w ofercie usługowej przedsiębiorstw .....	270
<b>Paweł Dobski</b> Przewyciężenie industrialnego schematu zarządzania przez jakość w przedsiębiorstwie handlu detalicznego.....	278
<b>Richard Nicholls</b> Zarządzanie usługami a starzejące się społeczeństwo .....	295
<b>Marek Chorzewski</b> Zarządzanie usługami formacyjnymi.....	311
<b>Grażyna Bartkowiak</b> Zachowania prospołeczne jako źródło przyjęcia odpowiedzialności za usługodawcę .....	321
<b>ZARZĄDZANIE MARKETINGOWE</b>	
<b>Joanna Petrykowska</b> Wybrane aspekty komunikacji marketingowej w przedsiębiorstwach usługowych funkcjonujących na terenie Polski .....	337
<b>Beata Tarczydło</b> Budowanie wizerunku marki organizacji usługowej .....	349

<b>Stanisława Jung-Konstanty</b> Uwarunkowania komunikowania się w organizacji usługowej świadczącej usługi edukacyjne .....	365
<b>Edyta Rudawska</b> Płeć jako determinanta lojalnych postaw klientów na rynku usług bankowych .....	380
<b>Agnieszka Kwarcińska</b> Orientacja na odbiorców usług – przykład usług komunalnych .....	393
<b>PRAKTYKA USŁUG I JEJ WYNIKI</b>	
<b>Aleksander Panasiuk</b> Kształtowanie współpracy podmiotów gospodarki turystycznej w zakresie systemu informacji turystycznej .....	407
<b>Danuta Kunecka</b> Konsekwencje stosowania elastycznych form zatrudnienia w sektorze usług .....	420
<b>Paweł Antonowicz</b> Przedsiębiorstwa usługowe w dobie kryzysu gospodarczego – retrospektywna analiza upadłości przedsiębiorstw w sektorze usług w latach 2008-2010 .....	433
<b>Dariusz Kuczyński, Tomasz Taraszkiewicz</b> Dostosowanie modelu biznesowego organizacji usługowych do zmieniających się warunków funkcjonowania .....	446
<b>Paulina Urbanowicz</b> Koncepcje modyfikacji strategii podatkowych polskich przedsiębiorstw usługowych .....	460
<b>USŁUGI PUBLICZNE</b>	
<b>Anna Adamus-Matuszyńska, Michał Kapias</b> Wpływ etyki i kodeksów etycznych na zachowania pracowników samorządu terytorialnego .....	475
<b>Wojciech Bąkowski</b> Udział interesariuszy komunikacji miejskiej w tworzeniu wartości usługi dla pasażera .....	489
<b>Eugenia Panfiluk</b> Wyniki ekonomiczne działalności inwestycyjnej sektora publicznego w turystyce .....	501
<b>Urszula Kobylińska</b> Zarys metody doskonalenia systemu zarządzania jakością w urzędach administracji samorządowej .....	516