

## **Rozwój i doskonalenie funkcjonowania przedsiębiorstw .**

redakcja naukowa Leszek Kiełtyka

Książka jest oryginalnym opracowaniem interdyscyplinarnej tematyki szeroko rozumianego efektywnego funkcjonowania przedsiębiorstw.

Mając na uwadze rozwój i doskonalenie funkcjonowania przedsiębiorstw, w publikacji zostały ujęte najistotniejsze zagadnienia dotyczące nowoczesnych metod zarządzania, perspektyw i możliwości rozwoju współczesnych przedsiębiorstw, wpływu technologii informatycznej na ich funkcjonowanie, zarządzanie wiedzą w rozwoju przedsiębiorstw oraz zagadnienia dotyczące innowacji wprowadzanych w przedsiębiorstwach.

Publikacja jest zwartą pozycją wydawniczą, będącą rezultatem licznych spotkań naukowych ośrodków akademickich w kraju, współpracujących z Katedrą Informatycznych Systemów Zarządzania Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej. Jest zbiorem wybranych najistotniejszych zagadnień obejmujących rozwój i doskonalenie funkcjonowania przedsiębiorstw.

W opracowaniu przedstawione zostały ważniejsze aktualne zagadnienia związane z rozwojem i doskonaleniem funkcjonowania przedsiębiorstw rozważane w wielu aspektach.

Wielowątkowość treści zawartej w tym wydaniu jest związana z interdyscyplinarnością osób będących autorami poszczególnych rozdziałów. Duża różnorodność zagadnień, zgromadzona wokół tematyki tej książki, sygnalizuje sporą liczbę istotnych problemów, które poprzez innowacyjność, kreatywność i zwinność powinny doprowadzić do wskazania kierunków dla dynamicznego rozwoju przedsiębiorstw.

---

### **Spis treści:**

#### **Przedmowa**

*Leszek Kiełtyka*

### **CZĘŚĆ I. Nowoczesne metody zarządzania organizacją**

#### **1. ABM w systemach logistycznych jako sposób na optymalizację procesów wytwarzania**

*Ewa Kowalska-Napora*

1.1. Logika przyporządkowania kosztów a kierunek wewnętrznej spójności

1.2. *Capability sourcing*

Podsumowanie

Literatura

#### **2. Dylematy projektowania wielopłaszczyznowej metody oceny procesów podejmowania decyzji kierowniczych**

*Eryk Głodziński*

Wprowadzenie

2.1. Charakterystyka wielopłaszczyznowej metody oceny procesów podejmowania decyzji kierowniczych

2.2. Dylematy o charakterze metodyczno-przedmiotowym

2.3. Dylematy o charakterze narzędziowym

Podsumowanie

Literatura

### **3. Istota oraz uwarunkowania konkurencyjności przedsiębiorstw**

*Beata Kulisa*

Wprowadzenie

3.1. Pojęcie i kierunki badań nad konkurencyjnością przedsiębiorstw

3.2. Determinanty konkurencyjności przedsiębiorstw

3.3. Elementy konkurencyjności przedsiębiorstw

Podsumowanie

Literatura

### **4. Rozwój i doskonalenie funkcjonowania przedsiębiorstwa poprzez zarządzanie wartością**

*Iwona Ewa Tomaszewska*

Wprowadzenie

4.1. Pojęcie wartości i koncepcja zarządzania wartością

4.2. Funkcje kluczowych wartości firmy

4.3. Jak mierzyć wartość?

4.3.1. Miernik tworzenia wartości dla inwestorów

4.3.2. Rachunek wyników

4.3.3. Nowoczesne koncepcje mierników tworzenia wartości ekonomicznej

4.4. Wartość organizacji dla klientów a jej kapitał intelektualny

Podsumowanie

Literatura

### **5. Ryzyko efektywnościowe a jakość strategii personalnej**

*Anna Romanowicz*

Wprowadzenie

5.1. Zarządzanie ryzykiem efektywnościowym w organizacjach

5.2. Analiza jakości w strategii personalnej

5.3. Jakość strategii personalnej a ryzyko efektywnościowe

Literatura

### **6. Umiejętności menedżerskie związane z przeciwdziałaniem patologiom organizacyjnym i kształtowaniem efektywnych zespołów pracowniczych**

*Elżbieta Robak*

Wprowadzenie

6.1. Rola kompetencji społecznych w funkcjonowaniu współczesnego menedżera

6.2. Wybrane patologie organizacyjne zaburzające relacje pracownicze a kompetencje interpersonalne menedżera

6.2.1. Mobbing jako przykład patologii zachowań organizacyjnych

6.2.2. Pracoholizm i jego wpływ na zaburzenia relacji pracowniczych

6.2.3. Cynizm organizacyjny jako wyraz kryzysu zaufania pracowników do organizacji

6.3. Umiejętności menedżerskie wspierające tworzenie efektywnych zespołów pracowniczych

- 6.3.1. Kreowanie pozytywnych relacji pracowniczych poprzez budowanie współpracy i zaufania
  - 6.3.2. Wspieranie równowagi pomiędzy pracą a życiem osobistym pracowników
  - 6.3.3. Kształtowanie pozytywnej organizacji poprzez tworzenie klimatu organizacyjnego wspierającego dobrostan pracowników
- Podsumowanie  
Literatura

## **CZĘŚĆ II. Perspektywy i kierunki rozwoju przedsiębiorstw**

### **7. Działalność badawczo-rozwojowa a innowacyjność małych i średnich przedsiębiorstw wytwórczych**

*Joanna Tabor*

Wprowadzenie

7.1. Metodyka badań empirycznych

7.2. Wyniki badań empirycznych

7.2.1. Rodzaj działalności badawczo-rozwojowej

7.2.2. Funkcjonowanie jednostki badawczo-rozwojowej

7.2.3. Potrzeba prowadzenia działalności badawczo-rozwojowej

7.2.4. Formalizacja współpracy w obszarze badań i rozwoju

7.2.5. Podmioty współpracujące w obszarze badań i rozwoju

7.2.6. Potrzeba nawiązania współpracy w obszarze badań i rozwoju

7.2.7. Korzyści ze współpracy w obszarze badań i rozwoju

7.2.8. Działalność badawczo-rozwojowa i współpraca w tym zakresie a innowacyjność

technologiczna

Podsumowanie

Literatura

### **8. Wybrane aspekty monitoringu małych przedsiębiorstw**

*Paula Pyplacz, Paweł Kobis*

Wprowadzenie

8.1. Monitorowanie otoczenia przedsiębiorstwa

8.2. System monitoringu i jego elementy

8.3. Model monitoringu czynników

Podsumowanie

Literatura

### **9. Uwarunkowania i kierunki rozwoju sektora przedsiębiorstw w Polsce**

*Barbara Siuta-Tokarska*

Wprowadzenie

9.1. Główne uwarunkowania i zmiany struktury w polskiej gospodarce

9.2. Wybrane tendencje i kierunki zmian w działalności przedsiębiorstw w Polsce

Podsumowanie

Literatura

### **10. Koncepcja procesowego i systemowego zarządzania bezpieczeństwem przedsiębiorstwa**

*Mirosław Kwieciński*

- 10.1. Konceptualizacja bezpieczeństwa
  - 10.2. Proces zarządzania bezpieczeństwem
  - 10.3. System zarządzania bezpieczeństwem
- Podsumowanie  
Literatura

## **11. Badania literaturowe wybranych aspektów funkcjonowania małych i średnich przedsiębiorstw**

*Anna Michna, Anna Męczyńska, Roman Kmieciak, Renata Sękowska*

Wprowadzenie

- 11.1. Charakterystyka małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce
  - 11.2. Badania literaturowe z zakresu wpływu: upełnomocnienia, innowacyjności, umiędzynarodowienia na efektywność funkcjonowania przedsiębiorstw w kontekście wykorzystania IT
    - 11.2.1. Upełnomocnienie
    - 11.2.2. Innowacyjność
    - 11.2.3. Umiędzynarodowienie (internacjonalizacja)
    - 11.2.4. Wykorzystanie technologii informacyjnych
    - 11.2.5. Związki pomiędzy upełnomocnieniem, innowacyjnością, umiędzynarodowieniem a efektywnością funkcjonowania MSP
  - 11.3. Wnioski i kierunki dalszych badań
- Literatura

## **Część III. Wpływ technologii informacyjnej na funkcjonowanie i rozwój przedsiębiorstw**

### **12. Konkurencyjność firmy i zarządzanie relacjami z klientem**

*Dominika Biniasz*

Wprowadzenie

- 12.1. Koncepcja zarządzania relacjami z klientem
  - 12.2. Marketing relacji – filar koncepcji zarządzania relacjami z klientem
  - 12.3. Konkurencyjność firm
  - 12.4. Charakterystyka wybranych badań i ich analiza
    - 12.4.1. Analiza odpowiedzi uzyskanych z ankiety skierowanej do pracowników firmy
    - 12.4.2. Analiza odpowiedzi uzyskanych z ankiety skierowanej do klientów firmy
    - 12.4.3. Podsumowanie wyników badań
  - 12.5. Wnioski końcowe
- Literatura

### **13. Evolution and characteristics of customer relationship management**

*Paula Pyplacz, Klaudia Smolağ*

Introduction

- 13.1. Individualized Approach to Customer Relationship Management
- 13.2. The Concept of CRM
- 13.3. CRM as a Strategy
- 13.4. CRM as an IT System
- 13.5. Functionalities in the Selected CRM Systems
- 13.6. eCRM Systems
- 13.7. Functional Area of e-CRM Systems

Summary  
References

#### **14. Infrastruktura negocjacyjna w biznesie elektronicznym**

*Rafał Niedbał*

Wprowadzenie  
14.1. E-negocjacje  
14.2. Proponowana infrastruktura negocjacyjna  
Podsumowanie  
Literatura

#### **15. Rynek kart płatniczych w Polsce w latach 2005–2009**

*Mariusz Sroka*

Wprowadzenie  
15.1. Rodzaje kart płatniczych  
15.2. Analiza rynku kart płatniczych w latach 2005–2009  
Podsumowanie  
Literatura

#### **16. Rekrutacja i selekcja pracowników w przedsiębiorstwach przemysłu elektronicznego w województwie śląskim – wybrane aspekty**

*Artur Wrzalik*

Wprowadzenie  
16.1. Charakterystyka przemysłu elektronicznego w Polsce  
16.2. Analiza procesu rekrutacji i selekcji  
Podsumowanie  
Literatura

#### **17. Systemy informatyczne wspierające działalność przedsiębiorstw dystrybucyjnych sektora energetycznego**

*Mariusz Pudło*

Wprowadzenie  
17.1. Klasyfikacja informatycznych systemów w przedsiębiorstwach sektora energetycznego  
17.2. Zintegrowany Pakiet dla Rynku Energii – ZiPRE  
Podsumowanie  
Literatura

#### **18. Model funkcjonalny platformy e-usług dedykowanej świadczeniom medycznym**

*Adam Sokołowski*

Wprowadzenie  
18.1. Przesłanki aktywacji wybranych e-usług implementowanych w placówkach medycznych  
18.2. Model funkcjonalny elektronicznej platformy dedykowanej placówkom służby zdrowia  
Podsumowanie  
Literatura

### **Część IV. Rola zarządzania wiedzą w rozwoju przedsiębiorstw**

## **19. Postrzeganie informacji i wiedzy w organizacjach gospodarczych**

*Waldemar Jędrzejczyk, Robert Kucęba*

Wprowadzenie

### 19.1. Informacja i wiedza jako zasoby organizacji

#### 19.1.1. Pojęcie i znaczenie informacji

#### 19.1.2. Pojęcie i znaczenie wiedzy

### 19.2. Postrzeganie informacji i wiedzy przez kadre menedżerską w organizacjach gospodarczych

#### 19.2.1. Populacja badawcza

#### 19.2.2. Postrzeganie informacji przez menedżerów

#### 19.2.3. Postrzeganie wiedzy przez menedżerów

Podsumowanie

Literatura

## **20. Pomiar wiedzy jako źródło informacji o przebiegu procesów przedsiębiorstwa**

*Monika Leśnik*

Wprowadzenie

### 20.1. Wiedza, jej cechy, rodzaje, strategie

### 20.2. Zarządzanie wiedzą

### 20.3. System zarządzania wiedzą

### 20.4. Wartościowanie wiedzy

### 20.5. Pomiar kapitału intelektualnego

### 20.6. Użyteczność metod pomiaru wiedzy

Podsumowanie

Literatura

## **21. Koncepcja Zarządzania Wiedzą a zarządzanie strategiczne**

*Monika Leśnik*

Wprowadzenie

### 21.1. Geneza i rozwój Koncepcji Zarządzania Wiedzą

### 21.2. Koncepcja Zarządzania Wiedzą

### 21.3. Istota, cele i zasady zarządzania strategicznego

### 21.4. Analiza porównawcza zarządzania strategicznego i Koncepcji Zarządzania Wiedzą

Podsumowanie

Literatura

## **22. Współpraca międzyuczelniana w transferze wiedzy do biznesu**

*Barbara Sieniewska, Karolina Ziolo*

Wprowadzenie

### 22.1. Przedsiębiorczość akademicka w Polsce

### 22.2. Transfer wiedzy

### 22.3. Warunki sukcesu transferu wiedzy

### 22.4. Sieci współpracy

### 22.5. Współpraca międzyuczelniana w transferze wiedzy – dobre praktyki

Podsumowanie

Literatura

## **23. Przegląd narzędzi i systemów wspierających zarządzanie wiedzą w przedsiębiorstwie**

*Edyta Kulej-Dudek, Dariusz Dudek*

Wprowadzenie

23.1. Koncepcja *Knowledge Management* w przedsiębiorstwach

23.2. Podstawowe systemy i narzędzia stosowane w zarządzaniu wiedzą

23.3. Zintegrowane narzędzia zarządzania wiedzą w praktyce gospodarczej przedsiębiorstw

Podsumowanie

Literatura

## **24. Organizacje oparte na wiedzy a umiejętności współczesnego menedżera**

*Beata Glinkowska, Izabela Bednarska-Wnuk*

Wprowadzenie

24.1. Organizacje uczące się (*learning organizations*)

24.2. Umiejętności i role współczesnego menedżera

24.3. *Coaching* jako menedżerska metoda wydobywania z ludzi tego co najcenniejsze

24.4. Umiejętności współczesnych menedżerów ze szczególnym zwróceniem uwagi na umiejętności coachingowe – doświadczenia niektórych organizacji

Podsumowanie

Literatura

## **25. Determinanty decyzyjne menedżerów wiedzy**

*Robert Kucęba, Waldemar Jędrzejczyk*

Wprowadzenie

25.1. Opis próby badawczej

25.2. Postawy i funkcje menedżerów wiedzy

25.3. Procentowe wagi istotności wybranych determinantów decyzyjnych menedżerów wiedzy

Podsumowanie

Literatura

## **26. Doskonalenie umiejętności menedżerskich jako determinanta rozwoju przedsiębiorstw**

*Izabela Bednarska-Wnuk, Beata Glinkowska*

Wprowadzenie

26.1. Drogi rozwoju przedsiębiorstw

26.2. Znaczenie umiejętności menedżerskich dla rozwoju przedsiębiorstw

26.3. Obszary, metody i formy doskonalenia umiejętności menedżerskich

Podsumowanie

Literatura

## **Część V. Innowacje w przedsiębiorstwie**

### **27. Transfer technologii i informacji w przedsiębiorstwach produkcyjno-usługowych**

*Leszek Kiełtyka*

Wprowadzenie

27.1. Wewnętrzne i zewnętrzne źródła wiedzy wdrażanych technologii

27.1.1. Polityka innowacji w przedsiębiorstwach usługowych

27.1.2. Bariery wewnętrzne i uwarunkowania rynkowe wdrażania nowych technologii

- 27.1.3. Wpływ wdrożonej innowacji na rozwój przedsiębiorstwa
- 27.2. Informatyzacja procesów w przedsiębiorstwach produkcyjno-usługowych
  - 27.2.1. Narzędzia informatyzacji procesów w transferze technologii
  - 27.2.2. Zastosowanie systemów informatycznych w przedsiębiorstwach produkcyjnych
  - 27.2.3. Znaczenie bezpieczeństwa informacji

Literatura

## **28. Źródła pomysłów i możliwości innowacyjnych w działalności przedsiębiorstw**

*Alicja Karasek*

Wprowadzenie

### 28.1. Wewnętrzne i zewnętrzne obszary możliwości innowacyjnych

28.1.1. Źródła wewnętrzne

28.1.2. Źródła zewnętrzne

### 28.2. Inne ujęcia potencjalnych źródeł innowacji

Podsumowanie

Literatura

## **29. Prosumpcja jako innowacja współczesnego przedsiębiorstwa**

*Małgorzata Pańkowska*

### 29.1. Ekonomia innowacji

29.1.1. Konsument jako innowator

29.1.2. Aktywna rola użytkownika Internetu

### 29.2. Produkcja na własny użytek v. produkcja na sprzedaż

29.2.1. Początki prosumpcji

29.2.2. Przykłady ofert dla prosumentów

### 29.3. Użytkownik systemu informatycznego jako prosumer

### 29.4. Prosumpcja w gospodarce elektronicznej

Podsumowanie

Literatura

## **30. Innowacyjność drugiego filara wytwarzania energii elektrycznej**

*Robert Kucęba*

Wprowadzenie

### 30.1. Kategoryzacja innowacji w obszarze wytwarzania energii elektrycznej

### 30.2. Innowacyjność drugiego filara wytwarzania energii elektrycznej w ujęciu technicznym

### 30.3. Innowacyjność drugiego filara wytwarzania energii elektrycznej w ujęciu technologicznym

### 30.4. Innowacyjność drugiego filara wytwarzania energii elektrycznej w ujęciu organizacyjnym

### 30.5. Innowacyjność drugiego filara wytwarzania energii elektrycznej w ujęciu informatycznym i produktowym

Podsumowanie

Literatura