

# Spis treści

<b>Wstęp</b> ( <i>Agnieszka Sitko-Lutek</i> ).....	9
<b>Rozdział 1. Luka kompetencyjna w zarządzaniu konkurencyjnością przedsiębiorstwa</b> ( <i>Bogusław Gulski</i> ).....	15
1.1. Kompetencje i luka kompetencyjna organizacji.....	15
1.2. Konkurencyjność przedsiębiorstwa.....	18
1.3. Zarządzanie konkurencyjnością przedsiębiorstwa.....	22
1.4. Miejsce luki kompetencyjnej w zarządzaniu konkurencyjnością.....	29
<b>Rozdział 2. Zarządzanie kompetencjami przedsiębiorstwa</b> ( <i>Bartłomiej Twarowski</i> )...	32
2.1. Wyniki przedsiębiorstwa a kompetencje organizacyjne.....	32
2.2. Proces badania kompetencji organizacji.....	36
2.3. Rodzaje luki kompetencyjnej przedsiębiorstwa.....	38
2.4. Proces badania luki kompetencyjnej.....	40
2.5. Metody ograniczania luki kompetencyjnej.....	43
2.6. Identyfikacja i ograniczanie luki kompetencyjnej w praktyce działania przedsiębiorstw.....	47
<b>Rozdział 3. Nowe podejście do wiedzy w organizacji</b> ( <i>Elżbieta Skrzypek</i> ).....	58
3.1. Istota wiedzy.....	58
3.2. Wiedza w organizacji.....	62
3.3. Wiedza a biznes.....	63
3.4. Człowiek jako twórca jakości wiedzy.....	65
3.5. Pracownicy wiedzy i ich rola w organizacji.....	67
<b>Rozdział 4. Organizacyjne uczenie się a kompetencje organizacji</b> ( <i>Agnieszka Sitko-Lutek</i> ).....	72
4.1. Złożoność organizacyjnego uczenia się.....	72
4.2. Organizacje uczące się.....	74
4.3. Sposoby organizacyjnego uczenia się.....	76
4.4. Procesy organizacyjnego uczenia się.....	78
4.5. Modele organizacji uczącej się.....	80
4.6. Istota i wykorzystanie stylów uczenia się.....	82
<b>Rozdział 5. Style organizacyjnego uczenia się</b> ( <i>Bogusław Gulski</i> ).....	85
5.1. Uwarunkowania stylów uczenia się organizacji.....	85
5.2. Sposoby i style organizacyjnego uczenia się.....	87
5.3. Wielowymiarowa koncepcja stylów organizacyjnego uczenia się.....	91
<b>Rozdział 6. Uwarunkowania i zróżnicowanie procesów organizacyjnego uczenia się</b> ( <i>Bogusław Markowski</i> ).....	97
6.1. Warunki skuteczności uczenia się organizacji w świetle teorii.....	97
6.2. Podstawowe bariery i ograniczenia.....	100

6.3. Czynniki warunkujące przebieg i efektywność organizacyjnego uczenia się.....	104
<b>Rozdział 7. Organizacyjne uczenie się jako forma kształtowania kultury organizacyjnej (Czesław Sikorski).....</b>	<b>112</b>
7.1. Potrzeba zmiany kulturowej w organizacji .....	112
7.2. Strategie kształtowania kultury organizacyjnej.....	116
7.3. Indoktrynacja a uczenie się w procesie kształtowania kultury organizacyjnej ...	121
<b>Rozdział 8. Rola interesariuszy w procesach organizacyjnego uczenia się (Iwona Mendryk) .....</b>	<b>128</b>
8.1. Przedsiębiorstwo i jego otoczenie z perspektywy relacyjnej.....	128
8.2. Relacje przedsiębiorstwa z interesariuszami .....	131
8.3. Wpływ interesariuszy na procesy organizacyjnego uczenia się .....	133
8.4. Interesariusze jako czynnik sprawczy procesów organizacyjnego uczenia się ...	134
8.5. Interesariusze jako źródło wiedzy .....	135
<b>Rozdział 9. Uczenie się poprzez uczestnictwo w globalnych łańcuchach wartości (Mirosław Łoboda) .....</b>	<b>139</b>
9.1. Istota globalnego łańcucha wartości .....	139
9.2. Typy globalnych łańcuchów wartości.....	141
9.3. Upgrading jako mechanizm uczenia się.....	143
9.4. Upgrading w łańcuchach niewolniczych .....	144
9.5. Upgrading w łańcuchach rynkowych.....	148
<b>Rozdział 10. Zarządzanie relacjami z klientami w procesie organizacyjnego uczenia się (Bartłomiej Zinczuk).....</b>	<b>151</b>
10.1. Istota i zastosowanie CRM .....	151
10.2. Sposoby budowy i utrzymywania relacji z klientami.....	155
10.3. Zarządzanie kluczowymi klientami .....	157
10.4. Zarządzanie relacjami z klientem.....	158
<b>Rozdział 11. Doskonalenie jakości procesów jako element organizacyjnego uczenia się (Grzegorz Grela).....</b>	<b>161</b>
11.1. Podejście procesowe w zarządzaniu organizacjami.....	161
11.2. Jakość procesu .....	168
11.3. Wybrane metody doskonalenia jakości procesów .....	170
<b>Rozdział 12. Organizacyjne uczenie się a efektywność przedsiębiorstw (Urszula Skurzyńska-Sikora) .....</b>	<b>176</b>
12.1. Pojęcie i pomiar efektywności przedsiębiorstwa .....	176
12.2. Organizacyjne uczenie się w aspekcie efektywności.....	184
12.3. Wykorzystanie kapitału intelektualnego .....	190
<b>Rozdział 13. Wpływ organizacyjnego uczenia się na zmiany w procesie strategicznym (Andrzej Żuk).....</b>	<b>194</b>
13.1. Charakter i elementy procesu strategicznego.....	194
13.2. Wpływ otoczenia na zmiany w procesie strategicznym .....	199
13.3. Wykorzystanie wiedzy w realizacji procesu strategicznego.....	202
<b>Aneks badawczy. Luka kompetencyjna a organizacyjne uczenie się .....</b>	<b>211</b>
<b>Rozdział 14. Metodyka badań.....</b>	<b>213</b>
14.1. Opis modelu badawczego (Urszula Skurzyńska-Sikora) .....	213
14.2. Charakterystyka próby badawczej (Grzegorz Grela).....	214

---

<b>Rozdział 15. Wyniki badań</b> .....	218
15.1. Potencjał badanych przedsiębiorstw w obszarach kompetencyjnych ( <i>Bogusław Markowski</i> ).....	218
15.2. Działania ukierunkowane na podnoszenie potencjału kompetencyjnego przedsiębiorstw ( <i>Grzegorz Grela, Bogusław Gulski, Mirosław Łoboda, Bogusław Markowski, Iwona Mendryk, Urszula Skurzyńska-Sikora, Bartłomiej Twarowski, Bartłomiej Zinzuk, Andrzej Żuk</i> ).....	222
15.3. Działalność badanych przedsiębiorstw w poszczególnych obszarach kompetencyjnych ( <i>Grzegorz Grela, Bogusław Gulski, Mirosław Łoboda, Bogusław Markowski, Iwona Mendryk, Urszula Skurzyńska-Sikora, Bartłomiej Twarowski, Andrzej Żuk</i> ).....	231
<b>Rozdział 16. Style organizacyjnego uczenia się</b> ( <i>Grzegorz Grela, Bogusław Gulski, Mirosław Łoboda, Bogusław Markowski, Iwona Mendryk, Urszula Skurzyńska-Sikora, Bartłomiej Twarowski, Bartłomiej Zinzuk, Andrzej Żuk</i> ).....	261
16.1. Diagnoza procesów organizacyjnego uczenia się ( <i>Grzegorz Grela, Bogusław Gulski, Mirosław Łoboda, Bogusław Markowski, Iwona Mendryk, Urszula Skurzyńska-Sikora, Bartłomiej Twarowski, Bartłomiej Zinzuk, Andrzej Żuk</i> ).....	261
16.2. Analiza sposobów zdobywania wiedzy ( <i>Bogusław Gulski</i> ).....	269
16.3. Model stylu uczenia się w świetle badań ( <i>Bogusław Gulski</i> ).....	272
<b>Rozdział 17. Wnioski z badań</b> ( <i>Agnieszka Sitko-Lutek</i> ).....	278
<b>Zakończenie</b> ( <i>Agnieszka Sitko-Lutek</i> ).....	291
<b>Bibliografia</b> .....	293
<b>Indeks</b> .....	303