

Wstęp 9

CZEŚĆ 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

CZEŚĆ 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 (C. Sikorski) 77

- 7.1. Od struktur wertykalnych do horyzontalnych 77
- 7.2. Budowa sieci organizacyjnej 81

Pytania i zagadnienia do dyskusji 84

Literatura zalecana 85

CZEŚĆ III. METODY ZARZĄDZANIA RELACJAMI W PROCESIE PRACY 87

Rozdział 8. Metody organizacji procesów pracy (W. Błaszczyk, G. Broniewska, M. Firkowski) 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

(M. Malarski) **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 *(G. Broniewska)* **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 *(M. Zalewska)* **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 *(W. Błaszczyk)* **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**

CZEŚĆ 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

CZEŚĆ 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. *Reengineering* 267
 - 16.2.2. *Benchmarking* 269
 - 16.2.3. *Lean Management* 271
 - 16.2.4. *Outsourcing* 272
 - 16.2.5. *Time Based Management* 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