

Spis treści

Wstęp (<i>Beata Filiplak, Aleksander Panasiuk</i>)	11
ROZDZIAŁ 1. Organizacja przedsiębiorstwa usługowego (<i>Wojciech Downar</i>)	15
1.1. Specyfika procesu zarządzania przedsiębiorstwem usługowym	15
1.2. Ogólne zasady organizacji i struktura przedsiębiorstwa usługowego	20
1.2.1. Organizacja procesów w przedsiębiorstwie usługowym	24
1.3. Outsourcing oraz wirtualizacja działalności przedsiębiorstwa usługowego	26
1.4. Zmiana i doskonalenie organizacji przedsiębiorstwa usługowego	32
Pytania i zagadnienia do dyskusji	34
ROZDZIAŁ 2. Zarządzanie procesowe w przedsiębiorstwie usługowym (<i>Wojciech Downar</i>)	36
2.1. Istota i znaczenie procesu	36
2.2. Specyfika podejścia procesowego w przedsiębiorstwie usługowym	38
2.3. Pojęcie i charakterystyczne cechy zarządzania procesowego	43
2.4. Kulturowe aspekty zarządzania procesowego	47
2.4.1. Elementy analizy i diagnozy procesów w przedsiębiorstwie usługowym	51
2.5. Efekty zarządzania procesowego w przedsiębiorstwie usługowym	54
Pytania i zagadnienia do dyskusji	56
ROZDZIAŁ 3. Zarządzanie kadrami w przedsiębiorstwie usługowym (<i>Rafał Gładra</i>)	58
3.1. Potrzeba i istota zarządzania zespołami ludzkimi	58
3.2. Motywowanie pracowników w przedsiębiorstwie usługowym	61
3.3. Proces kadrowy w przedsiębiorstwie usługowym	67
3.4. Systemy komunikowania wewnątrzskładowego i informatyczne rozwiązania wspomagające zarządzanie kadrami	71
Pytania i zagadnienia do dyskusji	74
ROZDZIAŁ 4. Strategia zarządzania przedsiębiorstwem usługowym (<i>Maciej Cieśllicki</i>)	75
4.1. Uzasadnienie wyboru strategii dla firmy usługowej	75
4.2. Budowanie strategii dla małej firmy usługowej	76
4.3. Budowanie strategii dla dużej firmy usługowej	80
4.3.1. Strategia globalna	83
4.3.2. Strategia dywersyfikacji	84
4.3.3. Strategia policentryczna	84
4.3.4. Strategia kooperacji	85
4.3.5. Strategia etnocentryczna	85
4.3.6. Strategia koncentracji	85

4.3.7. Strategia ekspansji rynkowej	85
4.3.8. Strategia selektywnego rozwoju	86
4.3.9. Strategia dyferencjacji	86
4.3.10. Strategia eksploatacji i wycofywania się z rynku	87
4.3.11. Strategia specjalizacji	87
4.4. Rekomendacje dla przedsiębiorstwa usługowego w zakresie kształtowania strategii działania	88
Pytania i zagadnienia do dyskusji	89
ROZDZIAŁ 5. Rachunkowość zarządcza a controlling w przedsiębiorstwach usługowych (Piotr Szczypa)	91
5.1. Rachunkowość zarządcza czy controlling?	91
5.2. Rola rachunku kosztów w przedsiębiorstwach usługowych	98
5.3. Wybrane odmiany rachunku kosztów	102
5.4. Budżety jako narzędzie rachunkowości zarządczej	108
Pytania i zagadnienia do dyskusji	111
ROZDZIAŁ 6. Zarządzanie kosztami w przedsiębiorstwie usługowym (Piotr Szczypa)	112
6.1. Pojęcie i klasyfikacja kosztów	112
6.2. Pojęcie zarządzania kosztami	115
6.3. Planowanie kosztów	115
6.4. Analiza kosztów i ich wykorzystanie w rachunkach decyzyjnych	118
6.5. Kalkulacja kosztów	120
Pytania i zagadnienia do dyskusji	122
ROZDZIAŁ 7. Zarządzanie ceną w przedsiębiorstwie usługowym (Aleksander Panasiuk, Adam Pawliż)	124
7.1. Wprowadzenie do problematyki kształtowania cen usług	124
7.2. Rodzaje cen w usługach	129
7.3. Cena usługi w systemie decyzyjnym przedsiębiorstwa	134
7.4. Strategie zarządzania ceną usług	136
Pytania i zagadnienia do dyskusji	141
ROZDZIAŁ 8. Zarządzanie finansami w przedsiębiorstwie usługowym (Beata Filipiak)	142
8.1. Istota zarządzania finansami w przedsiębiorstwie usługowym	142
8.2. Decyzje finansowe w działalności przedsiębiorstwa usługowego	143
8.3. Finansowanie działalności przedsiębiorstwa usługowego	146
8.4. Zarządzanie kapitałem pracującym w przedsiębiorstwie usługowym	149
8.5. Strategie finansowania działalności przedsiębiorstwa usługowego	159
Pytania i zagadnienia do dyskusji	160
ROZDZIAŁ 9. Zarządzanie kapitałem w przedsiębiorstwie usługowym (Marek Dylewski) ...	161
9.1. Koszt kapitału finansującego działalność przedsiębiorstwa	161
9.2. Dźwignia operacyjna i finansowa	167
9.3. Kształtowanie struktury kapitału przedsiębiorstwa	172
9.4. Polityka dywidend	176
Pytania i zagadnienia do dyskusji	180

ROZDZIAŁ 10. Zarządzanie ryzykiem w przedsiębiorstwie usługowym <i>(Anna Bera)</i>	181
10.1. Ryzyko w przedsiębiorstwie usługowym	181
10.2. Proces zarządzania ryzykiem	183
10.3. Zarządzanie ryzykiem przez ubezpieczenie	185
Pytania i zagadnienia do dyskusji	190
ROZDZIAŁ 11. Zarządzanie wartością przedsiębiorstw usługowych <i>(Krzysztof Michaluk)</i> ...	191
11.1. Wpływ specyfiki działalności usługowej na wartość przedsiębiorstw	191
11.2. Oddziaływanie działalności usługowej na kształtowanie wartości dla interesariuszy ...	193
11.3. Teoretyczne podstawy wyceny przedsiębiorstw – metody, założenia, wyniki ...	195
11.4. Wykorzystanie metod majątkowych wyceny przedsiębiorstw	196
11.5. Podejście dochodowe do wyceny wartości przedsiębiorstw usługowych	198
Pytania i zagadnienia do dyskusji	201
ROZDZIAŁ 12. Corporate governance przedsiębiorstwa <i>(Beata Filipiak)</i>	202
12.1. Pojęcie i cele corporate governance	202
12.2. Typy i komponenty corporate governance w spółkach usługowych	205
12.3. Teorie corporate governance a wpływ rad nadzorczych na efektywność spółek świadczących usługi	208
12.4. Znaczenie kodeksu nadzoru korporacyjnego	212
12.5. Rating a corporate governance	220
Pytania i zagadnienia do dyskusji	222
ROZDZIAŁ 13. Zarządzanie innowacjami w przedsiębiorstwach usługowych <i>(Piotr Niedzielski)</i>	224
13.1. Innowacyjność sektora usług – aspekt gospodarczy	224
13.2. Charakterystyka i rodzaje innowacji usługowej	229
13.3. Proces innowacyjny	240
13.4. Strategie innowacyjne w przedsiębiorstwie usługowym	243
13.5. Innowacje w usługach – wyzwania i bariery	248
Pytania i zagadnienia do dyskusji	249
ROZDZIAŁ 14. Zarządzanie informacją w przedsiębiorstwie usługowym <i>(Jacek Boko, Grażyna Wołska)</i>	250
14.1. Informacja jako czynnik rozwoju gospodarczego	250
14.2. Znaczenie informacji w procesach zarządzania przedsiębiorstwem usługowym ...	252
14.3. Strategiczne zarządzanie informacją w przedsiębiorstwach usługowych	255
14.4. Systemy zarządzania informacją w przedsiębiorstwach usługowych	257
14.5. Bezpieczeństwo informacji w procesach usługowych	259
Pytania i zagadnienia do dyskusji	262
ROZDZIAŁ 15. Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwach usługowych <i>(Agnieszka Budziewicz-Guźlecka, Piotr Ładny)</i>	264
15.1. Znaczenie jakości w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa usługowego	264
15.2. Procesowe podejście do zarządzania jakością w przedsiębiorstwie usługowym	268
15.3. Wybrane techniki i metody zarządzania jakością w przedsiębiorstwie usługowym	270
15.4. Standardy systemu zarządzania jakością usług na przykładzie ISO 9000 i TQM	274

15.4.1. Zarządzanie jakością oparte na normach ISO 9000	275
15.4.2. Zarządzanie przez jakość (TQM)	278
Pytania i zagadnienia do dyskusji	280
ROZDZIAŁ 16. Zarządzanie procesami logistycznymi w przedsiębiorstwach usługowych (Izabela Dembińska-Cyran)	281
16.1. Czynności i procesy logistyczne w przedsiębiorstwie usługowym	281
16.2. Struktura systemu logistycznego przedsiębiorstwa usługowego	284
16.3. Identyfikacja kosztów procesów logistycznych w przedsiębiorstwie usługowym ..	287
16.4. Zarządzanie procesami logistycznymi w przedsiębiorstwie usługowym	293
16.5. Kształtowanie łańcucha dostaw przedsiębiorstwa usługowego	295
Pytania i zagadnienia do dyskusji	297
ROZDZIAŁ 17. Zarządzanie marketingowe w przedsiębiorstwach usługowych (Grażyna Rosa)	298
17.1. Zarządzanie i planowanie marketingowe	298
17.2. Plan marketingowy w zarządzaniu marketingowym	300
17.3. Zarządzanie 7P w przedsiębiorstwie usługowym	303
17.3.1. Zarządzanie produktem	306
17.3.2. Zarządzanie cenami	308
17.3.3. Zarządzanie promocją	309
17.3.4. Zarządzanie dystrybucją	310
17.4. Strategia marketingowa jako element zarządzania marketingiem	311
17.4.1. Proces formułowania strategii marketingowej	313
17.5. Wpływ otoczenia przedsiębiorstwa na zarządzanie marketingiem	316
17.6. Nowe trendy w zarządzaniu marketingowym w przedsiębiorstwie	319
Pytania i zagadnienia do dyskusji	323
ROZDZIAŁ 18. Zarządzanie produkcją w przedsiębiorstwach usługowych (Mariusz Jedliński)	325
18.1. Produkcyjne podejście w sferze usług	325
18.2. System produkcji w przedsiębiorstwach usługowych	329
18.3. Typy procesów produkcyjnych usług	331
18.4. Doskonalenie zarządzania operacjami produkcyjnymi w sferze usług	333
Pytania i zagadnienia do dyskusji	338
ROZDZIAŁ 19. Zarządzanie relacjami z klientem (Joanna Holub-Iwan)	339
19.1. Kluczowa rola relacji w marketingu przedsiębiorstw usługowych	339
19.1.1. Budowanie związku z klientem	340
19.1.2. Etapy kształtowania relacji z kluczowymi klientami	341
19.1.3. Rola i korzyści relacji w strategii przedsiębiorstw usługowych	344
19.2. Identyfikacja i selekcja klientów	347
19.2.1. Kształtowanie pożądanego portfela klientów	347
19.2.2. Analiza opłacalności klientów	348
19.3. Strategiczne podejście do zarządzania relacjami z klientem	353
19.3.1. Kierunki działań strategicznych wobec kluczowych klientów	353
19.3.2. Strategie budowania relacji z kluczowymi klientami	355
19.3.3. Taktyki zacieśniania związku z klientem	357
Pytania i zagadnienia do dyskusji	358

ROZDZIAŁ 20. Zintegrowane podejście do rozwiązywania problemów konsumenta

(Tine Buyl, Paul Matthyssens)	359
20.1. Całościowe rozwiązywanie problemów konsumenta	359
20.2. Analiza przypadków całościowych rozwiązań problemów konsumenta	362
20.2.1. Projektowanie badania	362
20.2.2. Opis przypadków	364
20.2.3. Porównanie przypadków	368
20.3. Główne czynniki sukcesu	369
20.4. Rekomendacje	371
Pytania i zagadnienia do dyskusji	372

ROZDZIAŁ 21. Zarządzanie wiedzą w przedsiębiorstwach usługowych

(Anna Drab-Kurowska, Tomasz Sondej)	373
21.1. Przedsiębiorstwo usługowe w warunkach gospodarki opartej na wiedzy	373
21.2. Koncepcje i narzędzia zarządzania wiedzą w przedsiębiorstwach usługowych	377
21.2.1. Podejście japońskie	377
21.2.2. Podejście procesowe	378
21.2.3. Podejście zasobowe	379
21.2.4. Narzędzia wspomagające zarządzanie	379
21.3. Wpływ rewolucji informacyjnej na działalność przedsiębiorstwa usługowego ...	382
21.4. Wiedza jako źródło przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa	385
Pytania i zagadnienia do dyskusji	390

Bibliografia	392
---------------------------	-----

Indeks (Beata Filipiak)	404
--------------------------------------	-----