

**Wstęp 15**

## **Część I**

### **WYBRANE ASPEKTY ZARZĄDZANIA ORGANIZACJĄ W UJĘCIU STRATEGICZNYM**

#### **Rozdział 1**

##### **Strategia – charakterystyka wybranych elementów – *Marta Idasz-Balina* 19**

1.1. Dlaczego strategia jest ważna?	19
1.2. Strategia i jej definicja	20
1.3. Poziomy strategii w organizacjach	22
1.4. Szkoły myślenia strategicznego	24
1.5. Formułowanie strategii w firmie	27
Literatura	29
Pytania kontrolne	31
Pytania testowe	31
Studium przypadku: My Space staje się częścią większej sieci	33

#### **Rozdział 2**

##### **Koncepcje zarządzania organizacją – *Katarzyna Łukasiewicz* 35**

2.1. Koncepcje i metody w naukach o zarządzaniu	35
2.2. Koncepcja zarządzania relacjami z klientami	37
2.3. Koncepcja zarządzania zaangażowaniem pracowników	38
2.4. Koncepcja zarządzania talentami	40
2.5. Koncepcja benchmarkingu	42
Literatura	44
Pytania kontrolne	46
Pytania testowe	46
Studium przypadku: Budowanie programów lojalnościowych	47

#### **Rozdział 3**

##### **Perspektywa zarządzania procesami w strategii organizacji – *Piotr Pietrzak* 49**

3.1. Definicja procesów i ich klasyfikacja rodzajowa	49
3.2. Etapy zarządzania procesami	52
3.3. Typologia strategii konkurencji	55
3.4. Zależności między realizowaną strategią konkurencji a doskonaleniem procesów	57
3.5. Strategiczna kontrola procesów	59
Literatura	61
Pytania kontrolne	62
Pytania testowe	62
Studium przypadku: Firma kurierska „Ekspresowa przesyłka”	64

#### **Rozdział 4**

##### **Zarządzanie zasobami ludzkimi w strategii organizacji – wybrane zagadnienia – *Anna M. Klepacka* 67**

4.1. Postrzeganie organizacji	67
4.2. Zasoby ludzkie w organizacji	70

4.3. Polityka personalna a strategia personalna	72
4.4. Związek strategii zarządzania zasobami ludzkimi ze strategią organizacji	74
Literatura	79
Pytania kontrolne	80
Pytania testowe	80
Studium przypadku: Firma Goodvalley	82

## **Rozdział 5**

### **Zarządzanie finansami w strategii przedsiębiorstwa – Joanna Bereźnicka 85**

5.1. Istota i cel zarządzania finansami przedsiębiorstw	85
5.2. Zarządzanie aktywami przedsiębiorstwa – strategię kapitału obrotowego	88
5.3. Zarządzanie pasywami – strategię finansowania (finansowe)	92
5.4. Wybrane strategię wzrostu przedsiębiorstwa – elementy planowania finansowego	95
5.5. Kluczowe wskaźniki efektywności (KPI) – ocena skutków zarządzania finansami	99
Literatura	103
Pytania kontrolne	104
Pytania testowe	104
Studium przypadku: Wybrane dane bilansowe i finansowe (bilans i rachunek zysków i strat) przedsiębiorstwa Wawel w 2021 r.	106

## **Część II**

### **ZARZĄDZANIE SYSTEMAMI INFORMACYJNYMI ORGANIZACJI W UJĘCIU STRATEGICZNYM**

## **Rozdział 6**

### **Systemy i technologie informatyczne w zarządzaniu organizacją – Konrad Michalski 111**

6.1. Systemy i technologie informatyczne w zarządzaniu	111
6.2. Systemy informowania kierownictwa (MIS)	113
6.3. Hurtownie danych	117
6.4. Business Intelligence (BI)	120
Literatura	126
Pytania kontrolne	127
Pytania testowe	127
Studium przypadku: Integracja systemów informatycznych w obszarze zarządzania logistyką przedsiębiorstwa usługowego	129

## **Rozdział 7**

### **Zarządzanie danymi w organizacji – Luiza Ochnio, Grzegorz Koszela 133**

7.1. Gromadzenie i przechowywanie danych w organizacji	133
7.2. Łączenie danych z wielu źródeł (ETL)	134
7.3. Tworzenie bazy danych	138
7.4. Przykłady baz danych i ich użytkowanie	141
7.5. Data mining – wykorzystanie dużych zbiorów danych	144
7.6. Bezpieczeństwo i ochrona danych	146
Literatura	149
Pytania kontrolne	151

Pytania testowe	151
Studium przypadku: Baza danych firmy szkoleniowej	152

## **Rozdział 8**

### **Rozwój informatyki we wsparciu decyzyjnym organizacji – Konrad Michalski, Luiza Ochnio** 155

8.1. Systemy wsparcia decyzji (DSS)	155
8.2. Systemy eksperckie (ES)	159
8.3. Trendy rozwojowe zastosowań informatycznych w zarządzaniu	164
Literatura	168
Pytania kontrolne	170
Pytania testowe	170
Studium przypadku: Zastosowanie Internetu rzeczy (IoT) w zarządzaniu przedsiębiorstwem (smart factory)	172

## **Rozdział 9**

### **Wykorzystanie technologii cyfrowych w zarządzaniu zasobami ludzkimi – Barbara Wyrzykowska** 175

9.1. Charakterystyka zarządzania zasobami ludzkimi	175
9.2. Koncepcja Przemysłu 4.0 i jego konsekwencje dla rynku pracy	178
9.3. Nowe technologie cyfrowe – wyzwania dla zarządzania zasobami ludzkimi	182
9.4. Electronic Human Resource Management System (e-HRM)	187
Literatura	189
Pytania kontrolne	191
Pytania testowe	191
Studium przypadku: Chatboty w rekrutacji i przykłady ich zastosowania	193

## **Część III**

### **WYZWANIA W ZARZĄDZANIU MARKETINGOWYM I MEDIAMI**

## **Rozdział 10**

### **Marketing logistyczny i zarządzanie działalnością marketingową operatora TSL – Jacek Karcz** 199

10.1. Pojęcie marketingu w branży TSL	199
10.2. Strategia marketingu w branży TSL	202
10.3. Siły marketingowe wykorzystywane przez operatorów TSL	204
10.4. Zarządzanie marketingiem i zarządzanie marketingowe u operatorów TSL	205
Literatura	208
Pytania kontrolne	209
Pytania testowe	209
Studium przypadku: Social media w działalności marketingowej operatora TSL	211

## **Rozdział 11**

### **Badanie satysfakcji klienta w kontekście zarządzania jakością – Agata Balińska** 215

11.1. Klient w systemie zarządzania jakością	215
--	-----

11.2. Populacja a próba – dobór próby do badań	216
11.3. Badania ankietowe	219
11.4. Wywiad i badania fokusowe	222
11.5. Obserwacja i tajemniczy klient	224
11.6. Metoda servqual	225
11.7. Indeks satysfakcji klienta (CSI)	227
Literatura	229
Pytania kontrolne	230
Pytania testowe	230
Studium przypadku: Badanie dotyczące rozpoznania potrzeb mieszkańców osiedla oraz poziomu satysfakcji z tytułu udogodnień rekreacyjnych	232

## **Rozdział 12**

### **Zarządzanie przedsiębiorstwem kreatywnym – Wojciech Pizło 235**

12.1. Istota kreatywności	235
12.2. Zmiana postrzegania kreatywności	236
12.3. Istota współczesnego przedsiębiorstwa	239
12.4. Prokreatywny styl przywództwa – Servant Leadership	241
12.5. Od kreatywności jednostki do kreatywności całej organizacji	241
Literatura	242
Pytania kontrolne	243
Pytania testowe	243
Studium przypadku: Aktywność Fundacji Pamięć, Edukacja, Kultura	245

## **Rozdział 13**

### **Zarządzanie zawartością w mediach – Ewa Jaska 249**

13.1. Podstawowe procesy w firmach medialnych	249
13.2. Znaczenie kreatywności w tworzeniu oferty i przewagi konkurencyjnej organizacji medialnej	251
13.3. Zarządzanie zmianą	254
13.4. Zmiany w odbiorze treści medialnych	258
Literatura	261
Pytania kontrolne	262
Pytania testowe	262
Studium przypadku: Grupa Polsat Plus	264

## **Rozdział 14**

### **Media relations i zarządzanie informacją w kryzysie – Agnieszka Werenowska 269**

14.1. Definiowane media relations (MR). Cele i funkcje	269
14.2. Podstawowe narzędzia media relations w sytuacji kryzysowej	270
14.3. Kryzys wizerunkowy – definiowanie i przyczyny	275
14.4. Zasady zarządzania informacją w kryzysie	277
Literatura	280
Pytania kontrolne	281
Pytania testowe	281
Studium przypadku: mBank „ęśącz”	282

## **Rozdział 15**

**Zarządzanie własnością intelektualną w przedsiębiorstwie – Iwona Pomianek, Joanna Rakowska 287**

15.1. Geneza ochrony własności intelektualnej na świecie	287	
15.2. Podstawowe zagadnienia związane z ochroną własności przemysłowej		289
15.3. Podstawowe zagadnienia związane z ochroną praw autorskich		292
15.4. Strategie zarządzania własnością intelektualną	293	
15.5. Umowy w zarządzaniu własnością intelektualną	296	
15.6. Znaczenie ochrony własności intelektualnej	298	
Literatura	299	
Pytania kontrolne	300	
Pytania testowe:	300	
Studium przypadku: Prawa autorskie a znak towarowy: Banksy versus Full Colour Black Limited	302	

**Część IV**

**ZARZĄDZANIE W WYBRANYCH SEKTORACH GOSPODARKI I PRZESTRZENI SPOŁECZNEJ**

**Rozdział 16**

**Zarządzanie instytucjami kredytowymi – Rafał Balina 307**

16.1. Uwarunkowania funkcjonowania instytucji kredytowych		307
16.2. Pojęcie instytucji kredytowej	308	
16.3. Ryzyko bankowe w instytucjach kredytowych	311	
16.4. Zarządzanie ryzykiem w instytucjach kredytowych		314
16.5. Wybrane modele funkcjonowania instytucji kredytowych		318
Literatura	322	
Pytania kontrolne	323	
Pytania testowe	323	
Studium przypadku: Wyzwania sektora bankowego w opinii ekspertów Alior Banku S.A.	325	

**Rozdział 17**

**Zarządzanie w agrobiznesie – Bogdan Klepacki, Barbara Kusto 329**

17.1. Agrobiznes i jego elementy	329	
17.2. Znaczenie rolnictwa i agrobiznesu	331	
17.3. Specyfika agrobiznesu	332	
17.4. Łańcuchy dostaw żywności	334	
17.5. Wybrane przykłady łańcuchów żywnościowych	337	
17.6. Wybrane zagadnienia decyzyjne w agrobiznesie	341	
17.7. Kierunki zmian w zarządzaniu agrobiznesem	344	
Literatura	345	
Pytania kontrolne	346	
Pytania testowe	346	
Studium przypadku: Przedsiębiorstwo przetwórstwa mleka		347

**Rozdział 18**

**Zarządzanie logistyką w szpitalach – Anna Gawrońska 351**

18.1. Specyfika zarządzania szpitalami	351	
18.2. Przesłanki zarządzania logistyką w szpitalach	352	

18.3. Logistyka szpitali – wybrane trendy w zarządzaniu	355
18.4. Wyzwania w obszarze logistyki w szpitalach	357
18.5. Wybrane narzędzia i rozwiązania doskonalenia logistyki w szpitalu	358
Literatura	361
Pytania kontrolne	363
Pytania testowe	363
Studium przypadku: Wdrożenie skanowania kodów kreskowych w szpitalu klinicznym w Polsce	365

## **Rozdział 19**

### **Zarządzanie bezpieczeństwem ruchu drogowego w przestrzeni społecznej –**

<i>Teresa Gądek-Hawlana</i>	<b>367</b>
19.1. Zagrożenie a ryzyko w ruchu drogowym	367
19.2. Etapy rozwoju idei zarządzania bezpieczeństwem ruchu drogowego	369
19.3. Czynniki wpływające na zdarzenia drogowe	371
19.4. Zarządzanie bezpieczeństwem człowieka w ruchu drogowym	374
19.5. Zarządzanie bezpieczeństwem infrastruktury drogowej	375
19.6. Zarządzanie bezpieczeństwem pojazdu	377
Literatura	379
Pytania kontrole	380
Pytania testowe	380
Studium przypadku: Działania podmiotów sektora prywatnego i organizacji non profit na rzecz bezpieczeństwa ruchu drogowego	382

## **Rozdział 20**

### **Zarządzanie logistyką miasta – Sabina Kauf, Agnieszka Tłuczak 385**

20.1. Pojęcie i istota logistyki miasta	385
20.2. Systemowe ujęcie logistyki miasta	388
20.3. Logistyka miasta jako koncepcja zarządzania przepływami osób w mieście	392
20.4. Rola prognozowania ruchu w kształtowaniu instrumentów logistyki miasta	396
20.5. Miasto jako lokalizacja (logistycznych) procesów tworzenia wartości	400
Literatura	402
Pytania kontrolne	404
Pytania testowe	404
Studium przypadku: Prognoza wielkości średniodobowego ruchu na drogach międzynarodowych w Polsce w 2050 r.	406

## **Rozdział 21**

### **Zarządzanie relacjami z interesariuszami w sferze publicznej – działania *public affairs* – Szymon Maciejewski, Mateusz Glinowiecki 407**

21.1. Geneza aktywności public affairs	407
21.2. Istota i znaczenie public affairs	409
21.3. Funkcje public affairs	412
21.4. Public relations, lobbying, public affairs – różnice i podobieństwa	414
21.5. Lobbying – narzędzie realizacji działań public affairs	416
21.6. Fazy procesu zarządzania public affairs w organizacji	420
Literatura	423
Pytania kontrolne	425

Pytania testowe	425
Studium przypadku: Utworzenie Zespołu Parlamentarnego ds. Poczty Polskiej	427

## **Rozdział 22**

### **Pomiar dokonań w organizacjach sektora publicznego – Piotr Pietrzak, Małgorzata Cieciora** 429

22.1. Nowe Zarządzanie Publiczne – istota i wyróżniki	429
22.2. Pomiar dokonań organizacji – przegląd metod	431
22.3. Bariery w pomiarze dokonań organizacji sektora publicznego	433
22.4. Zrównoważona karta wyników jako wielowymiarowe narzędzie pomiaru dokonań	435
22.5. Wykorzystanie zrównoważonej karty wyników w pomiarze dokonań organizacji sektora publicznego	438
Literatura	440
Pytania kontrolne	442
Pytania testowe	443
Studium przypadku: Zrównoważona Karta Wyników dla instytutu naukowego uczelni publicznej w Polsce	444

**O autorach** 447

**Klucz do pytań** 455