

SPIS TREŚCI

O autorach.....	7
Wstęp	9
1. Charakterystyka zaufania	13
Definicja zaufania	13
Źródła zaufania	26
Typologia zaufania.....	38
Zaufanie a moralność	48
Ekonomia zaufania – dlaczego zaufanie jest potrzebne organizacji?.....	53
Zaufanie w koncepcji kapitału intelektualnego	72
Bibliografia	77
2. Zarządzanie przez zaufanie w przedsiębiorstwie	83
Wytyczne do budowy zaufania	83
Rola lidera w zarządzaniu zaufaniem.....	98
Budowanie zaufania w zespole.....	105
Zarządzanie zaufaniem a zarządzanie wiedzą.....	122
Zarządzanie zaufaniem a zarządzanie w kryzysie	129
System odporności przedsiębiorstwa na defraudację i korupcję	137
Bibliografia	145
3. Zaufanie w otoczeniu przedsiębiorstwa	151
Strategie komunikacji przedsiębiorstwa z otoczeniem.....	151
Zaufanie w relacjach z partnerami biznesowymi	162
Zarządzanie lojalnością	167
Zarządzanie reputacją	180
Strategia społecznej odpowiedzialności biznesu	192
Zrównoważony rozwój przedsiębiorstwa	205
Bibliografia	217

4. Zastosowanie metodologii zarządzania zaufaniem	222
Diagnoza stanu zarządzania zaufaniem w polskich przedsiębiorstwach.....	222
Zespoły wirtualne.....	230
Przetargi on-line.....	251
E-commerce.....	265
Wirtualne walne zgromadzenie.....	282
Zarządzanie zaufaniem w organizacjach – studia przypadków.....	299
Bibliografia	308