

Wstęp

Rozdział 1

Innowacyjność i jakość - wyzwania współczesnych organizacji - *Joanna Wiśniewska*

- 1.1. Strategiczny wymiar innowacji i jakości w gospodarce Unii Europejskiej
- 1.2. Jakość i innowacje jako źródła przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstw
- 1.3. Komplementarność jakości i innowacji w organizacji

Rozdział 2

Wiedza w procesie innowacyjnym organizacji - *Władysław Janasz*

- 2.1. Pojęcie wiedzy jako zasobu organizacji
- 2.2. Warunki rozwoju kreatywnej i innowacyjnej organizacji
- 2.3. Modele zarządzania wiedzą
- 2.4. Zdolność organizacji do tworzenia i absorpcji wiedzy
- 2.5. Restrukturyzacja kreatywna
- 2.6. Zarządzanie wiedzą w procesie innowacji

Rozdział 3

System transferu technologii i komercjalizacji wiedzy w Polsce - *Roman Tylżanowski*

- 3.1. Istota transferu technologii i komercjalizacji wiedzy
- 3.2. Stymulatory w systemie transferu technologii i komercjalizacji wiedzy
- 3.3. Bariery w systemie transferu technologii i komercjalizacji wiedzy

Rozdział 4

System zarządzania jakością w organizacji i jego certyfikacja - *Marian Gołębiowski*

- 4.1. Pojęcie i ewolucja zarządzania jakością
- 4.2. System zarządzania jakością według ISO 9001:2008
- 4.3. Certyfikacja systemu zarządzania jakością

Rozdział 5

Podnoszenie poziomu innowacyjności organizacji za pomocą metod i zasad projakościowych - *Katarzyna Koziół-Nadolna*

- 5.1. Kaizen jako filozofia ciągłego doskonalenia
- 5.2. Metody kształtowania jakości w przedsiębiorstwie
- 5.3. Wybrane zasady i systemy projakościowe

Rozdział 6

Zarządzanie projektem innowacyjnym i jakościowym w organizacji - *Krzysztof Janasz*

- 6.1. Charakterystyka zarządzania projektami innowacyjnymi
- 6.2. Etapy zarządzania projektami innowacyjnymi i jakościowymi
- 6.3. Standardowe metody oceny projektów w organizacji
- 6.4. Znaczenie (zapewnienie) jakości w zarządzaniu projektem innowacyjnym
- 6.5. Ryzyko w zarządzaniu projektami innowacyjnymi i jakościowymi

Rozdział 7

Kapitał w finansowaniu działalności innowacyjnej w organizacji - *Krzysztof Janasz*

- 7.1. Koncepcja kapitału w finansowaniu innowacji
- 7.2. Uwarunkowania finansowania projektów innowacyjnych w organizacji
- 7.3. Formy i modele finansowania działalności innowacyjnej

Rozdział 8

Działalność innowacyjna w przedsiębiorstwach przemysłowych w województwie zachodniopomorskim - wybrane charakterystyki - *Katarzyna Szopik-Depczyńska*

- 8.1. Charakterystyka województwa
- 8.2. Podstawowe charakterystyki przedsiębiorstw przemysłowych województwa zachodniopomorskiego prowadzących działalność innowacyjną
- 8.3. Procesy kooperacji przedsiębiorstw przemysłowych województwa zachodniopomorskiego prowadzących działalności innowacyjną

Rozdział 9

Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwach usługowych - *Anna Bielawa*

- 9.1. Istota jakości w usługach
- 9.2. Jakość usług w sektorze turystycznym
- 9.3. Jakość usług w opiece zdrowotnej
- 9.4. Jakość usług w sektorze motoryzacyjnym

Rozdział 10

Standardy jakości w bankach - *Katarzyna Szopik-Depczyńska*

- 10.1. Specyfika usług bankowych
- 10.2. Znaczenie klienta a jakość usług bankowych

10.3. Standardy bezpośredniej obsługi klienta

10.4. Rola personelu w kreowaniu jakości

10.5. Modele zachowań w bankach

Bibliografia

Netografia

Spis tabel

Spis rysunków