

Spis treści

WSTĘP	5
ROZDZIAŁ 1.	
KAPITAŁ RELACYJNY - POJĘCIE, ZNACZENIE, METODY	9
1.1. Pojęcie i istota kapitału relacyjnego	9
1.2. Metody i narzędzia budowania kapitału relacyjnego	23
1.3. Rola przywództwa w utrzymywaniu relacji wewnątrzorganizacyjnych	26
ROZDZIAŁ 2.	
ZAKRES WSPÓŁDZIAŁANIA I POMIAR KAPITAŁU RELACYJNEGO	35
2.1. Budowanie relacji poprzez kooperację	35
2.2. Składniki kapitału relacyjnego	39
2.3. Pomiar kapitału relacyjnego	45
ROZDZIAŁ 3.	
ZASTOSOWANA METODYKA BADAWCZA	55
3.1. Charakterystyka założeń projektu - uzasadnienie problematyki	55
3.2. Cel badań, przyjęte hipotezy i charakterystyka próby badawczej	57
3.3. Przebieg badania oraz zastosowane metody i narzędzia badawcze	63
ROZDZIAŁ 4.	
BUDOWANIE RELACJI PRZEDSIĘBIORSTWA	67
4.1. Charakterystyka form i zakresu współpracy (relacji) z innymi organizacjami	67
4.2. Metody i narzędzia komunikowania się przedsiębiorstwa z otoczeniem	71
4.3. Uwarunkowania kształtowania relacji między przedsiębiorstwem a otoczeniem	73
4.4. Znaczenie relacji wewnątrzorganizacyjnych dla doskonalenia relacji z otoczeniem	78
ROZDZIAŁ 5.	
DOSKONALENIE RELACJI WEWNĄTRZORGANIZACYJNYCH PRZEDSIĘBIORSTWA	85
5.1. Determinanty budowania relacji między przedsiębiorstwem a pracownikami	85
5.2. Rola przywództwa w procesie kreowania i doskonalenia kapitału relacyjnego	88

5.3. Uwarunkowania zaangażowania pracowników i budowania pozytywnych relacji z kierownictwem	93
--	----

ROZDZIAŁ 6.

KAPITAŁ RELACYJNY W KONTEKŚCIE INNOWACYJNOŚCI, WARTOŚCI I KONKURENCYJNOŚCI	99
---	-----------

6.1. Istota zarządzania wartością przedsiębiorstwa	99
6.2. Kapitał relacyjny a wartość przedsiębiorstwa	101
6.3. Kapitał relacyjny a poziom innowacyjności przedsiębiorstwa	102
6.4. Kapitał relacyjny a konkurencyjność przedsiębiorstwa	103

ZAKOŃCZENIE	106
--------------------	------------

Bibliografia	109
---------------------	------------

Spis tabel	124
-------------------	------------

Spis rysunków	124
----------------------	------------

Spis wykresów	125
----------------------	------------

oprac. BPK