

*Zarządzanie organizacją usługową
szkoła innego poznania*
Kazimierz Rogoziński

Spis treści

Wstęp

Rozdział 1. Reorientacja metodologiczna

1.1. Próba przewycięzania obowiązującego schematu poznawczego w badaniu usług

1.1.1. Tożsamość usługowa

1.1.2. Organizacja usługowa jako wyodrębniony przedmiot poznania

1.1.3. Rozpisane analityki usługi

1.1.4. Skutki teoriopoznawcze

1.1.5. Zarys nowego teorematu

1.1.6. Osadzenie szkoły nowego poznania na starej genealogii

1.2. Inspiracje fenomenologiczne

1.2.1. Atrakcyjność fenomenologii

1.2.2. Przydatność fenomenologii w zrozumieniu relacji usługowej

1.2.3. Nowy obszar zainteresowań naukowych – Lebenswelt

1.3. Wprowadzenie do fenomenologii usług. Szkic

1.3.1. Eksperyment poznawczy: fenomenologia usług

1.3.2. Docieranie do źródeł

1.3.3. Tryptyk fenomenologicznie ukształtowany

1.3.4. Cztery fundamentalne pytania dotyczące usług

1.3.5. Wstępnie zarysowane konsekwencje poznawcze

1.3.6. Usługowość

Rozdział 2. Ontologiczne podstawy teorii usług

2.1. Usługa w relacyjnym kontekście poznania

2.1.1. Relacja usługowa jako antropiczne spoiwo

2.1.2. Dialog kształtujący spotkanie

2.1.3. Odkrywanie sfery pomiędzy

2.1.4. Zwięzła analiza fenomenologiczna spotkania

2.1.5. Zwrot ku wartościom

2.1.6. Wychodzenie z materialnego kręgu de/prywacji potrzeb

- 2.2. Zasada antropiczna jako rezultat wykorzystania dorobku relacyjnego marketingu usług
- 2.2.1. Relacyjny fundament działalności usługowej podstawą formułowania zasady antropicznej
- 2.2.2. Zasada antropiczna implikuje coś więcej niż tylko jednostkowanie
- 2.2.3. Zdjąć z usług ciężące na nich industrialne odium
- 2.3. Ontogenia
- 2.3.1. Rekonstrukcja świata, jakim żyjemy
- 2.3.2. Wielość ontologii możliwym czyni dostrzeżenie odrębności ontologii usług
- 2.3.3. Ontologie antropologicznie umocowane
- 2.3.4. Przegląd ontologii, ontologia procesu
- 2.3.5. Ontologia substancji
- 2.3.6. Ontologia zdarzenia

Rozdział 3. Akt usługowego świadczenia

- 3.1. Kreacyjny wymiar aktu świadczenia
- 3.1.1. Jednorodność aktu świadczenia
- 3.1.2. Akt usługowego świadczenia jako akt twórczy
- 3.1.3. Dlaczego usług się nie produkuje
- 3.1.4. Etyczny kontrapunkt
- 3.1.5. Powstanie układu partycypacyjnego
- 3.2. Kategorie pokrewne aktowi świadczenia
- 3.2.1. Urzeczywistnianie
- 3.2.2. Sprawstwo
- 3.2.3. Życie
- 3.2.4. Egzystencja
- 3.2.5. Dar
- 3.2.6. E-service
- 3.2.7. Relacja usługowa
- 3.2.8. Odpowiedzialność
- 3.2.9. Dobrostan
- 3.2.10. Samoobsługa

Rozdział 4. ISTOTA usługi

- 4.1. Wychodząc od marketingowych cech usług
- 4.2. Pytanie naprowadzające: czym w istocie jest usługa?
- 4.3. Pytanie o sens świadczenia usługi
- 4.4. To, co usługowe
- 4.5. Ku myśleniu usługami
- 4.6. Dlaczego substancja?

- 4.7. Istota usługi – uściślenie wtóre
- 4.8. Substancja jako „substrat” wartości
- 4.9. Nowe wyzwania stojące przed badaczem usług

Rozdział 5. Świadczenie jako doświadczenie

- 5.1. Aktu/alność doświadczenia
- 5.2. Doświadczenie źródłowości spotkania
- 5.3. Doświadczenie bycia współtwórcą wartości
- 5.4. Doświadczenie jako aktualizacja schematów poznawczych rzeczywistości
- 5.5. Rozłączność usług i polaryzacja doświadczeń
- 5.6. Poznanie usługi jako poruszanie się po spirali hermeneutycznej

Rozdział 6. Działania komunikujące się

- 6.1. Komunikacja jako porozumiewanie się
- 6.2. Działanie
- 6.3. Właściwość sprawcza wypowiedzanego słowa
- 6.4. Porozumiewanie się osiąganе dzięki rozmowie
- 6.5. Od komunikacji ku zrozumieniu
- 6.6. Rozmowa przygotowująca otwarcie

Rozdział 7. Urzeczywistnianie jako istoczenie

- 7.1. Uzasadnienie wprowadzenia nowego pojęcia
- 7.2. Odkrywanie prawdy o usłudze
- 7.3. Zgłębiając istotowe ujęcie usługi
- 7.4. Definicja usługi
- 7.5. Kolejna próba określenia istoty usługi
- 7.6. Zaburzenia w odkrywaniu istoty usługi
- 7.7. Konsekwencje dla Organizacji

Rozdział 8. Natura organizacji

- 8.1. Organizowanie – etymologicznie ukierunkowana refleksja wstępna
- 8.2. Mechaniczne traktowanie przyrody wyeliminowało z niej to, co organiczne
- 8.3. Organiczność rozpoznana
- 8.4. Organizacja usługowa jako organizm
- 8.5. Dwudzielność nadrzędną cechą gospodarki

Rozdział 9. System organiczny kreujący układ partycypacyjny

- 9.1. Zestaw podstawowych ustaleń

- 9.2. Układy odniesienia prefigurujące system organiczny
- 9.3. Binarny punkt wyjścia
- 9.4. Powstanie układu partycypacyjnego
- 9.5. Inne Ty rozsadzające układ bilateralny
- 9.6. Układ partycypacyjny i jego aktorzy

Rozdział 10. Organizacja usługowa jako system samosprawczy

- 10.1. Rozstanie z mechanicystyczną strukturą
- 10.2. Osiąganie autonomiczności
- 10.3. System zastępujący strukturę
- 10.4. Zarys teorii systemu autopoietycznego N. Luhmanna
- 10.5. Komunikowanie się jako sposób przewycięzania izolacji systemu
- 10.6. Ramy organizacyjne systemu
- 10.7. Organizacja jako podmiot decyzyjny
- 10.8. Organizacja w otoczeniu makrosystemu
- 10.9. Proces i struktura
- 10.10. Zdarzenia zaburzające proces
- 10.11. Rekursywność systemu
- 10.12. Temporalność
- 10.13. Znamię ewolucji

Rozdział 11. Organizacja i jej tożsamość

- 11.1. Kontekst znaczeniowy
- 11.2. Obiektywizacja zjawisk
- 11.3. Organizacja usługowa jako typ idealny
- 11.4. Granice Organizacji
- 11.5. Dwojakie rozumienie tożsamości
- 11.6. Trzy rodzaje tożsamości
- 11.7. Od tożsamości do odpowiedzialności
- 11.8. Tożsamość a wizerunek organizacji

Rozdział 12. Organizacja jako system emergentny

- 12.1. Dynamika napięć
- 12.2. Pojęcie emergencji
- 12.3. Emergencja sytemu samosprawczego
- 12.4. Rozszerzone pole emergencji usługowych
- 12.5. Właściwości emergentne trzech podstawowych subsystemów
- 12.6. Emergencja zablokowana

Rozdział 13. Wyznaczenie pola badawczego usług. Nexus

13.1. Usługowe sprawstwo

13.2. Korekta znaczeń

Rozdział 14. Osobliwości usługowego świadczenia

14.1. Osobliwości – jak je rozumieć?

14.2. Osobliwości kształtujące metodę

A. Osobliwości odnoszące się do przedmiotu świadczenia

B. Osobliwość wynikająca z uwzględnienia osobowego wymiaru relacji usługowej

C. Działania komunikujące się jako przejście od relacji do usługowego świadczenia

D. Specyficzne ramy organizacyjne

E. Generyczna kultura organizacji usługowej

F. Sprawstwo

Rozdział 15. Service design – czyli formowanie usług

15.1. Trzy fazy w rozwoju designu usług

15.2. Temporalizacja – odsłaniająca nowy wymiar designu usług

15.3. Uściślenia terminologiczne

15.4. Triangulacja ukierunkowująca

15.5. Formowanie – domykanie kontekstu

15.6. Formowanie jako akt twórczy

15.7. Nowe kompetencje designerskie

15.8. Designer usług. Metafora

15.9. Supplement: Service Design typ D

Rozdział 16. Zarządzanie cyklem obsługi

16.1. Sprawstwo

16.1.1. Przewyciężając schemat redukcyjny

16.1.2. Sprawstwo, które urealnia

16.1.3. Realizacja jako konkretyzacja

16.1.4. Zasada porządkująca sprawstwo

16.2. Cykl obsługi

16.2.1. CLAN zmodyfikowany

16.2.2. Zlecający nie zawsze jest beneficjentem

16.3. Przekroje odsłaniające strukturę

16.3.1. Czytając mapę

16.3.2. Aktywności rdzennie usługowe i para/usługowe

- 16.3.3. Model odwróconej piramidy Grönroosa
- 16.4. Cykl obsługi nabywcy jako podstawowy moduł "Service operations management"
- 16.5. Empowerment – jako trend w zarządzaniu Organizacją
- 16.6. Chodzi o zarządzanie usługami a nie projektami

Rozdział 17. Kierowanie

- 17.1. Podstawy kierowania personelem usługowym
 - 17.1.1. Zasada jednostkowania w kierowaniu Organizacją
 - 17.1.2. Rozpoznawalność tego, co w istocie usługowe
- 17.2. Cele kierowania personelem
 - 17.2.1. Dobór zespołu współpracowników
 - 17.2.2. Działania zmierzające do konsolidacji zespołu
- 17.3. Odwrócona piramida organizacyjna jako strukturalna rama
 - 17.3.1. Przebiegunowanie piramidy
 - 17.3.2. Przyjście od struktury funkcjonalnej do modelu dyfuzyjnego
- 17.4. Lider kierujący zespołem
 - 17.4.1. Personel tworzący zespół
 - 17.4.2. Naprowadzająca rola lidera
 - 17.4.3. Być autorytetem
 - 17.4.4. Kierowanie jako naśladowanie autorytetu
- 17.5. Lider – między rolą a funkcją
 - 17.5.1. Funkcja kierującego
 - 17.5.2. Rola lidera
 - 17.5.3. Pokonywanie opozycyjności: rola adv. funkcja
 - 17.5.4. Finalna metafora. Aktor i jego rola
 - 17.5.5. Kompetencje menedżera
 - 17.5.6. Menedżer jako badacz
- 17.6. Od upodmiotowienia do uwłaszczenia

Rozdział 18. Rozliczenie i ocena wyników

- 18.1. Wyniki, czyli wycena
- 18.2. Wynik i jego ocena
- 18.3. Wyniki – szacunek dokonań
- 18.4. Ocena wyników – ujęcie holistyczne

Rozdział 19. Kultura organizacji usługowej

- 19.1. Kultura jako przedmiot badań nauk o zarządzaniu
- 19.2. Kulturowe podstawy modeli zarządzania organizacją usługową
- 19.3. Synkretyzm kulturowy Organizacji

19.4. Ingerencja menedżmentu

19.5. Modelowe ujęcie kultur organizacyjnych

19.6. Konsekwencje metodologiczne i teoretyczne

19.7. Współtworzenie wartości z usługobiorcą jako potwierdzenie usługowej kultury Organizacji

19.8. Usługowe pole kreatywnej współpracy

Zakończenie

Summary

Bibliografia