

SPIS TREŚCI

WSTĘP	7
1. BUDOWANIE KAPITAŁU RELACYJNEGO W ASPEKcie ELASTYCZNOŚCI ORGANIZACYJNEJ PRZEDSIĘBIORSTW	15
1.1. Elastyczność organizacyjna w świetle studiów literaturowych	15
1.1.1. Istota i definicje elastyczności organizacyjnej przedsiębiorstw	15
1.1.2. Rodzaje i typy elastyczności organizacyjnej w działalności przedsiębiorstw	21
1.2. Pojęcie i struktura kapitału relacyjnego przedsiębiorstw	26
1.2.1. Definicje i rodzaje kapitału relacyjnego w przedsiębiorstwach	26
1.2.2. Charakterystyka relacji zewnętrznych przedsiębiorstw	32
1.3. Elastyczność w zarządzaniu relacjami z interesariuszami	38
1.3.1. Determinanty budowania kapitału relacyjnego w obszarze relacji zewnętrznych przedsiębiorstw	38
1.3.2. Kształtowanie relacji z klientami przez przedsiębiorstwo	43
2. KONKURENCYJNOŚĆ FIRM RODZINNYCH	55
2.1. Definicje i specyfika firm rodzinnych	55
2.1.1. Pojęcie firmy rodzinnej i jej natura oraz cechy charakterystyczne	55
2.1.2. Kapitał relacyjny w obszarze relacji zewnętrznych firm rodzinnych	62
2.2. Istota i determinanty konkurencyjności przedsiębiorstw	70
2.2.1. Konkurencyjność w świetle nauk o zarządzaniu	70
2.2.2. Czynniki konkurencyjności rynkowej przedsiębiorstw	74
2.3. Kształtowanie przewagi konkurencyjnej w firmach rodzinnych	83
2.3.1. Uwarunkowania konkurencyjności firm rodzinnych	83
2.3.2. Sposoby budowania przewagi konkurencyjnej firm rodzinnych	87
3. OBSZAR I METODYKA BADAŃ WŁASNYCH	93
3.1. Problem badawczy i cele badawcze	93
3.2. Hipotezy badawcze	98
3.3. Projekt badań i próba badawcza	107
3.3.1. Badania jakościowe	107
3.3.2. Badania ilościowe	109

4. KAPITAŁ RELACYJNY W PRZEDSIĘBIORSTWACH RODZINNYCH – WYNIKI BADAŃ JAKOŚCIOWYCH	115
4.1. Charakterystyka próby badawczej w badaniach jakościowych	115
4.2. Diagnoza poziomu elastyczności kapitału relacyjnego i metod kształtowania przewagi konkurencyjnej	116
4.2.1. Firma 1	117
4.2.2. Firma 2	119
4.2.3. Firma 3	121
4.3. Podsumowanie wyników badań jakościowych	124
5. ELASTYCZNOŚĆ W BUDOWANIU KAPITAŁU RELACYJNEGO A KONKURENCYJNOŚĆ FIRM RODZINNYCH W ŚWIELE BADAŃ IŁOŚCIOWYCH	127
5.1. Charakterystyka badanej próby – badania ilościowe	127
5.2. Identyfikacja i analiza zależności między elastycznością a konkurencyjnością firm rodzinnych	130
5.3. Weryfikacja hipotez badawczych i wnioski z badań ilościowych	145
ZAKOŃCZENIE	159
ZAŁĄCZNIKI	165
BIBLIOGRAFIA	175
SPIS RYSUNKÓW	187
SPIS TABEL	189