



Cykl wykładów dla Centrum Studiów Zaawansowanych nt.
„Wybrane współczesne problemy nauk o zarządzaniu”

Czwartki, godz.: 12:15-14:00

koordynator merytoryczny: dr hab. inż. Janusz Zawiła-Niedźwiecki, prof. nzw. (Wydział Zarządzania PW)
koordynator organizacyjny: Ilona Sadowska (CSZ PW)

Terminarz i tematy wykładów

Lp.	Imię i Nazwisko	Data	Temat
1	dr hab. inż. Anna Kosieradzka	08.X.2015 godz. 12.15-14	<i>Współczesne koncepcje w naukach o zarządzaniu</i>
2	prof. dr hab. Katarzyna Szczepańska	15.X.2015 godz. 12.15-14	<i>Modele doskonałości przedsiębiorstwa</i>
3	dr inż. Artur Gąsiorkiewicz	22.X.2015 godz. 12.15-14	<i>Technologiczne aspekty marketingu internetowego</i>
5	dr hab. inż. Anna Kosieradzka	05.XI.2015 wykład godz. 12.15-14	<i>Metody pobudzania kreatywności</i>
	mgr inż. Urszula Kąkol	12.XI.2015 warsztat godz. 12.15-14	
4	dr Agnieszka Skala	29.X.2015 godz. 12.15-14	<i>Przedsiębiorczość w gospodarce cyfrowej</i>
6	mgr inż. Sylwester Pięta	19.XI.2015 godz. 12.15-14	<i>Cyberbezpieczeństwo w gospodarce cyfrowej i badaniach naukowych</i>
	prof. dr hab. inż. Janusz Zawiła-Niedźwiecki		
7	dr inż. Katarzyna Rostek	26.XI.2015 godz. 12.15-14	<i>Zarządzanie wiedzą – model, metody, narzędzia</i>
	mgr inż. Michał Wiśniewski		
8	dr inż. Kamil Sitarski	3.XII.2015 godz. 12.15-14	<i>Kształtowanie web-presence w polityce informacyjnej uczelni</i>
9	dr inż. Katarzyna Rostek	10.XII.2015 godz.	<i>Key Enabling Technologies w Polsce</i>
	dr Agnieszka Skala	12.15-14	

10	mgr inż. Anna Cajselska	17.XII.2015 godz. 12.15-14	<i>Klient rodzinny jako detaliczny w zarządzaniu marketingowym – różnice podejść branż telekomunikacyjnej i finansowej</i>
	prof. dr hab. inż. Janusz Zawila-Niedzwiecki		
11	doc. dr inż. Marek Kisilowski	7.I.2016 godz. 12.15-14	<i>Logistyka społeczna i zarządzanie kryzysowe infrastrukturą krytyczną państwa</i>
	prof. dr hab. inż. Janusz Zawila-Niedzwiecki		

ABSTRAKTY

dr hab. inż. Anna Kosieradzka
Wydział Zarządzania PW

Współczesne koncepcje w naukach o zarządzaniu – wykład 2godz.

Plan Wykładu

2

1. Organizacja i jej otoczenie
2. Przegląd nurtów zarządzania (szkoła klasyczna, szkoła behavioralna, nurt ilościowy, nurt systemowy, nurt dynamicznego zarządzania, nurt sytuacyjny)
3. Koncepcje, metody, techniki – instrumentarium nauk o zarządzaniu
4. Wiodące koncepcje we współczesnym zarządzaniu
 - a. Kaizen i Business Process Re-engineering,
 - b. Lean Management – „szczupłe” zarządzanie,
 - c. Teoria Ograniczeń,
 - d. Kompleksowe Zarządzanie Jakością (TQM) oraz Six Sigma.
5. Inne koncepcje
 - a. podejście procesowe;
 - b. zarządzanie przez projekty,
 - c. zarządzanie wiedzą, zarządzanie kompetencjami, organizacja ucząca się,
 - d. benchmarking
 - e. kreatywność, innowacje, organizacje innowacyjne.
6. Paradygmaty w zarządzaniu
7. Podsumowanie

Literatura

- [1] Brillman J. [2002], *Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- [2] Kosieradzka A., Kąkol U., Krupa A., *The Development of Production Management Concepts*, [w] *Foundations of Management* – 2011, Volume 03 Number 02, dostęp <http://www.fom.pw.edu.pl/s110/foundations-of-management-international-journal/b6/foundations-of-management-2011-volume-03-number-02>
- [3] Kosieradzka A. [2012], *Zarządzanie produktywnością w przedsiębiorstwie*, CH Beck, Warszawa.

- [4] „Organizacja i Kierowanie” nr 1/2014
[http://kolegia.sgh.waw.pl/pl/KZiF/publikacje/koik/numery/Documents/2014_NR_1\(161\).pdf](http://kolegia.sgh.waw.pl/pl/KZiF/publikacje/koik/numery/Documents/2014_NR_1(161).pdf)
- [5] Lachiewicz S., Nogalski B. (red.), *Osiągnięcia i perspektywy nauk o zarządzaniu*, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa.
- [6] ReVelle J. (red.) [2002], *Manufacturing Handbook of Best Practices*, St. Lucie Press, Boca Raton.
- [7] Zimniewicz K. [2009], *Współczesne metody i koncepcje zarządzania*, PWE, Warszawa.

Praca zaliczeniowa:

Esej na temat: *Koncepcje i metody zarządzania to „skrzynka narzędziowa współczesnego menedżera” czy „mody” i „fanaberie”.*

prof. dr hab. Katarzyna Szczepańska
Wydział Zarządzania PW

Modele doskonałości przedsiębiorstwa

Zagadnieniami poruszonymi podczas wykładu z przedmiotu "Modele doskonałości przedsiębiorstw" są: pojęcie doskonałości i doskonalenia, geneza modeli doskonałości, struktura europejskich modeli doskonałości, charakterystyka elementów wybranych modeli doskonałości, dyskusja polemiczna - wykorzystanie modeli doskonałości w doskonaleniu zarządzania.

3

dr inż. Artur Gąsiorkiewicz
Wydział Zarządzania PW

Technologiczne aspekty marketingu internetowego

Plan wykładu:

1. Marketing „klasyczny”, a marketing internetowy
2. Marketing-mix w marketingu internetowym
3. Konwersja i analiza ścieżka konwersji
4. Technologiczne aspekty pozyskiwania ruchu internetowego (web-traffic)
5. Internetowe kanały dotarcia do grupy docelowej
6. Technologiczne aspekty kształtowania użyteczności (usability), dostępności (accessibility) i poczucia korzyści klienta wirtualnego
7. Kierunki rozwoju marketingu internetowego

Abstrakt wykładu:

Marketing internetowy, jeszcze do niedawna zaliczany do kategorii BTL, obecnie pochłania znaczne części budżetów reklamowych. Z jednej strony jest to efekt globalnych zmian w środowisku biznesowym, spowodowanych przez rozwój internetu i społeczeństwa informacyjnego, z drugiej zaś – konsekwencja rozwoju technologii teleinformatycznych i stale rosnącego pola ich zastosowań. W tej sytuacji klasyczne koncepcje marketingu coraz częściej wzbogacane są o zagadnienia związane z informatyką, zarówno w obszarze dotyczącym pozyskania nowych klientów (reklama internetowa, personalizowana komunikacja), efektywności procesu sprzedaży (technologiczna optymalizacja ścieżki konwersji), jak i utrzymania klienta i obsługi posprzedażnej (budowanie społeczności marki/produktu). Działania te, od strony technicznej, polegają w dużej mierze na kształtowaniu widoczności marki/produktu w mediach elektronicznych, nadzorowaniu i ulepszaniu użyteczności i dostępności kanałów internetowej sprzedaży, a także wykorzystaniu możliwie dużej liczby kanałów komunikacji interaktywnej. Celem wykładu jest zaprezentowanie aktualnego stanu wiedzy w tym zakresie.

Temat eseju:

Pozytywne i negatywne strony zaawansowanego technologicznie marketingu internetowego z punktu widzenia klienta.

dr hab. inż. Anna Kosieradzka
mgr inż. Urszula Kąkol
Wydział Zarządzania PW

4

Metody pobudzania kreatywności- wykład 2godz., warsztat 2 godz.

Plan Wykładu

1. Znaczenie twórczego myślenia w pracy naukowej
2. Istota i fazy twórczego myślenia
3. Przykładowe metody i techniki pobudzania kreatywności
 - a) Burza mózgów i jej odmiany
 - b) Metoda morfologiczna
 - c) Wykres Ishikawy
 - d) Diagram Pareto-Lorenza
 - e) Myślenie lateralne – sześć kapeluszy
 - f) Mind Mapping
 - g) Diagram konfliktu
 - h) 5 razy „dlaczego?”
 - i) Drzewo decyzyjne
4. Sposób stymulowania kreatywności w wybranych metodach
5. Metody twórczego myślenia w indywidualnym i zespołowym rozwiązywaniu problemów
6. Podsumowanie

Temat warsztatu:

Wykorzystanie diagramu Ishikawy i diagramu Pareto-Lorenza do rozwiązania wybranego problemu

Literatura

- [1] A.Kosieradzka (red.) [2012]; *Metody i techniki pobudzania kreatywności w organizacji i zarządzaniu*, edu-Libri,
- [2] Proctor T. [2002], *Twórcze rozwiązywanie problemów. Podręcznik dla menedżerów*, GWP, Gdańsk.

Praca zaliczeniowa:

Esej na temat „*Którą z metod pobudzania kreatywności uważam za szczególnie przydatną w mojej dziedzinie naukowej?*”.

dr Agnieszka Skala

Wydział Transportu PW

Przedsiębiorczość w gospodarce cyfrowej

5

W tym roku rozpoczęto cykliczne badania nad mikro i małymi przedsiębiorstwami należącymi do sektora gospodarki cyfrowej w Polsce. Nazywamy je „startupami” w takim znaczeniu, że przetwarzanie informacji i pochodne technologie stanowią kluczowy element ich modelu biznesowego. Tak sformułowana definicja stoi w zgodzie zarówno z akademickimⁱ, jak i politycznymⁱⁱ rozumieniem „nowej gospodarki”, nazywanej też „e-gospodarką” lub „e-biznesem”. Badania mają na celu dostarczenie informacji, które pozwolą określić znaczenie w gospodarce oraz kierunki i tempo rozwoju branży opartej o technologie teleinformatyczne (ang. ICT) w Polsce.

Podczas wykładu zastanowimy się głębiej nad tym, czym jest gospodarka cyfrowa, jaka jest jej specyfika i rola w gospodarce kraju. Ponadto - jakie kompetencje w zakresie zarządzania są kluczowe aby skutecznie rozwijać omawiany typ projektów. Przyjrzymy się bliżej koncepcji zarządzania Lean Startup: koncepcji, narzędziom, konkretnym przykładom (studia przypadku). Wreszcie – omówimy wyniki wspomnianych we wstępie badań.

Tematy zadania domowego (do wyboru jeden z poniższych tematów):

1. Znajdź przykłady i dokonaj porównania warunków dofinansowania startupu przez prywatny fundusz venture capital: polski, niemiecki i amerykański. Przedstaw wnioski z tego porównania.
2. Wybierz dowolną z edycji Startup Weekendu w Polsce i przeanalizuj losy projektów, które w nim uczestniczyły.

ⁱ Wśród czołowych badaczy zjawiska należy wymienić: D. Tapscotta, N. Negroponte’a, E. Brynjolfssona, E. Maleckiego, H-D. Zimmermanna oraz wielu innych.

ⁱⁱ Wyrażonym przede wszystkim w Europejskiej Agencji Cyfrowej:

http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/en/digital_agenda_en.pdf

mgr inż. Sylwester Pięta
dr hab. inż. Janusz Zawila-Niedźwiecki, prof. nzw.
Wydział Zarządzania PW

Cyberbezpieczeństwo w gospodarce cyfrowej i badaniach naukowych

„Wyścig zbrojeń” między twórcami systemów ochrony a cyberprzestępcami trwa nieprzerwanie od roku 1971, w którym to powstał pierwszy „niewinny” wirus. Dziś w wyścigu po obu stronach biorą udział doskonale wyszkoleni specjaliści wyposażeni w niezwykle zaawansowane technologicznie narzędzia a stawką już dawno nie jest pochwała i duma. Na wykładzie postawione zostanie pytanie: Czy zarządzający infrastrukturą techniczną organizacji mogą pozostać bezczynni i czy są bezradni? Słuchacz wykładu zostanie wprowadzony w tematykę aktualnych cyberzagrożeń dla organizacji a w tym: bezpieczeństwa dokumentów na urządzeniach mobilnych, „Internetu rzeczy” i bezprzewodowych sieci sensorowych, infrastruktury krytycznej organizacji, sieci przemysłowych i tzw. środowisk wydzielonych np. systemów sterowania i automatyki przemysłowej. Z drugiej strony przedstawione zostaną koncepcje poprawy cyberbezpieczeństwa oraz podjęty zostanie temat możliwości integracji systemu bezpieczeństwa z systemami informatycznymi organizacji.

dr inż. Katarzyna Rostek
mgr inż. Michał Wiśniewski
Wydział Zarządzania PW

6

Zarządzanie wiedzą – model, metody, narzędzia

Wiedza jest istotnym zasobem, mającym determinujący wpływ na sprawność funkcjonowania oraz skuteczność działań podejmowanych w organizacji. Istnieje uzasadniona potrzeba zarządzania nią, podobnie jak to się dzieje w przypadku zasobów pozostałych kategorii. Zarządzania wiedzą, prowadzi do systematycznego rozwijania, doskonalenia i uszczegóławiania jego produktów, determinujących jakość oraz efektywność procesu zarządzania organizacją (pp. rys.).



Niniejszy wykład jest poświęcony wybranym aspektom zarządzania wiedzą, których poznanie i zrozumienie jest niezbędne w kontekście zarządzania organizacją. Przedstawione zostaną podstawowe definicje związane z pojęciem wiedzy oraz charakterystyka procesu zarządzania wiedzą. Następnie będą zaprezentowane teoretyczne modele zarządzania wiedzą oraz zakres ich stosowalności w organizacji. Przedstawiona będzie również charakterystyka technologii i narzędzi wspomagających automatyzację procesu zarządzania wiedzą oraz rekomendowany, zintegrowany model kompleksowego zarządzania wiedzą, uwzględniający wykorzystanie technologii informatycznych oraz metod i technik wykorzystywanych w zarządzaniu. Wyjaśniony zostanie sposób, w jaki należy wykorzystać elementy zarządzania wiedzą, aby w jak najlepszy sposób wspierały doskonalenie i rozwój procesu zarządzania organizacją. Prezentacja materiału teoretycznego będzie ilustrowana przykładami rzeczywistych oraz rekomendowanych wdrożeń i zastosowań modelu zarządzania wiedzą w organizacji.

Temat zadania domowego (do wyboru jeden z poniższych tematów):

1. Firma projektowo-konsultingowa chce zaprojektować i wdrożyć efektywny system zarządzania wiedzą, który umożliwi szybkie docieranie do niezbędnej informacji dotyczącej już zrealizowanych projektów oraz rejestrację doświadczeń i wiedzy nabywanych w projektach realizowanych na bieżąco. Opracuj założenia dla projektu, który spełni powyższe wymagania. Opisz korzyści płynące z jego wdrożenia oraz określ możliwe zagrożenia, które mogą uniemożliwić realizację przedsięwzięcia.

2. Rozwijająca się drukarnia ma problem z utrzymaniem porównywalnej jakości usług świadczonych poszczególnym klientom. Problemy te wynikają z tworzących się często kolejek zleceń, a także z ręcznego (realizowanego intuicyjnie przez różnych pracowników działu obsługi) doboru technologii wykonawczej, optymalizującej jakość produktu oraz czas i koszt jego realizacji. Opracuj założenia dla projektu systemu zarządzania wiedzą, który zagwarantowałby automatyczne wspomaganie doboru technologii do zlecenia oraz kolejkovanie realizacji zleceń. Opisz korzyści płynące z jego wdrożenia oraz określ możliwe zagrożenia, które mogą uniemożliwić realizację przedsięwzięcia.

3. Dział Badawczo-Rozwojowy w dużym koncernie przemysłu lotniczego ma za zadanie pozyskiwać nowe zlecenia do realizacji, a następnie koordynować tworzenie zespołów wykonawczych dla tych zleceń. Problemem jest złożoność organizacji oraz jej zasięg terytorialny (koncern jest organizacją międzynarodową o różnorodnej strukturze zatrudnienia). Opracuj założenia dla projektu systemu zarządzania wiedzą, który umożliwiłby gromadzenie, porządkowanie i aktualizację wiedzy na temat dostępności osób oraz ich kompetencji, a także automatyzowałby tworzenie kompletnych zespołów wykonawczych dla realizowanych zleceń. Opisz korzyści płynące z jego wdrożenia oraz określ możliwe zagrożenia, które mogą uniemożliwić realizację przedsięwzięcia.

Kształtowanie web-presence w polityce informacyjnej uczelni

Zarządzanie obecnością internetową (internet presence, e-presence, web-presence) jest zagadnieniem, którego potrzeby doświadcza każda organizacja funkcjonująca w przestrzeni mediów elektronicznych. Zagadnienie to jest mocno związane z marketingiem internetowym, lecz zakres jego zastosowań jest szerszy. W organizacji, w której wdrożona i stosowana jest polityka informacyjna – kwestia zarządzania obecnością internetową powinna mieć szczególne miejsce, stosowne do zaangażowania organizacji w nowe sposoby komunikacji.

Niniejszy wykład poświęcony jest kształtowaniu obecności internetowej uczelni i obejmuje zagadnienia związane z tym jak uczelnia funkcjonuje w internecie w warstwach:

- estetycznej – obejmującej kwestie związane z budowaniem marki uczelni w sieci, spójności przekazu graficznego, całości corporate identity,
- użyteczności – obejmującej zagadnienia architektury informacji, dostępności na poszczególnych urządzeniach (tablety, smartfony), dostępności dla osób niepełnosprawnych,
- organizacyjnej – dotyczącej kwestii (bardzo złożonej) odpowiedzialności za treści generowane przez organizację i ich ukazywanie się, a także kwestie jedności kierowania,
- prawnej i odpowiedzialności społecznej – obejmującej regulacje i tzw. „najlepsze praktyki” którymi powinna kierować się organizacja przy zarządzaniu obecnością internetową,
- technologicznej – obejmującej zagadnienie związane ze stosowanymi technologiami, ich cyklem życia oraz koniecznością dokonywania analiz i wyborów ekonomicznych,
- infrastruktury – obejmującej bardzo ścisłą zależność pomiędzy jakością i niezawodnością infrastruktury (serwery, serwerownie, dostęp do sieci), a zarządzaniem obecnością internetową,
- analizy (kontroli i weryfikacji) – obejmującej (dzięki nie spotykanej w innych media specyfice pomiaru) zagadnienia od analizy statystyk po kwestie oddziaływania poszczególnych usług na użytkownika.

Tematy zadania domowego (do wyboru jeden z poniższych tematów):

1. Jesteś osobą odpowiedzialną za projekt koncepcji obecności polskiej uczelni technicznej w mediach społecznościowych. Uczelnia działa w przestrzeni międzynarodowej, lecz chciałaby wzmocnić swoją obecność na rynkach azjatyckich. Opracuj jednostronicową notatkę dla władz uczelni, w której uwzględnisz większość wymienionych powyżej warstw i zdefiniuj potencjalne problemy mogące wpłynąć na powodzenie Twojego projektu.
2. Jesteś osobą odpowiedzialną za projekt ujednolicenia (lub uporządkowania) wyglądu i treści serwisów internetowych wiodącego polskiego uniwersytetu. Opracuj jednostronicową notatkę dla władz uczelni, w której uwzględnisz większość

wymienionych powyżej warstw i zdefiniuj potencjalne problemy mogące wpłynąć na powodzenie Twojego projektu.

3. Jesteś osobą odpowiedzialną za projekt aplikacji mobilnej dla uczelni. Opracuj jednostronicową notatkę dla władz uczelni, w której uwzględniś większość wymienionych powyżej warstw i zdefiniuj potencjalne problemy mogące wpłynąć na powodzenie Twojego projektu. Przeprowadź krótką analizę, popartą dostępnymi danymi, którą uzasadniś władzom uczelni, że aplikacja jest Twojej uczelni potrzebna (lub nie).

dr inż. Katarzyna Rostek

Wydział Zarządzania PW

dr Agnieszka Skala

Wydział Transportu PW

Key Enabling Technologies w Polsce

Rozwój polityki przemysłowej w UE, a zwłaszcza działań służących reindustrializacji, powoduje, że rozwój przemysłu wysokiej techniki staje się działaniem priorytetowym. Szczególna uwaga koncentruje się na podmiotach należących do KET: Key Enabling Technologies – Kluczowych Technologiach Wspomagających. Podmioty te będą wkrótce tworzyły zintegrowane środowiska Industry 4.0:

	FABRYKA DZISIEJSZA			FABRYKA WEDŁUG INDUSTRY 4.0	
	Źródło danych	Kluczowe atrybuty	Kluczowe technologie	Kluczowe atrybuty	Kluczowe technologie
Komponent	Czujnik	Precyzja	Czujniki inteligentne i wykrywanie błędów	Samowiedomość Samoczynne prognozowanie	Monitorowanie degradacji i pozostałej użyteczności Prognozowanie żywotności
Maszyna	Sterownik	Produktywność i parametry (Jakość i przepustowość)	Diagnostyka i monitoring oparte na stanie układu	Samowiedomość Samoczynne prognozowanie Samoczynne porównywanie	Monitorowanie czasu nieprzerwanej pracy z prognozowaniem stanu
System produkcji	Sieciowy system produkcji	Produktywność i OEE	Technologia Lean Operations: zmniejszenie ilości pracy i strat	Samoczynna konfiguracja Samoczynna konserwacja Samoorganizacja	Worry-free Productivity (Produkcja bez problemów)

9

KETs są podmiotami funkcjonującymi w oparciu o wiedzę, prowadzącymi intensywną działalność R&D oraz charakteryzującymi się wysoką sprawnością wdrażania cykli innowacyjnych. Z tego względu ponoszą wysokie nakłady inwestycyjne oraz zatrudniają wysoko kwalifikowany personel. Istota ich znaczenia dla gospodarki polega na szybkim i intensywnym wdrażaniu innowacji w zakresie procesów, wyrobów i usług. Są multidyscyplinarne, łączą różne obszary i zakresy technologii, posiadają tendencję do konwergencji i integracji. KETs są doskonałymi partnerami dla liderów nowych technologii, zapewniającymi im możliwość sprawnego wdrożenia wyników ich badań i wynalazków.

Podczas wykładu zostanie przedstawiona koncepcja i metoda wyodrębnienia sektora przedsiębiorstw należących do branż KET jako sektora wiodącego w kontekście reindustrializacji Europy, w tym Polski. Zostaną również omówione wyniki badań, służących wypracowaniu kryteriów identyfikacji podmiotów KET i stworzenia bazy informacji i wiedzy o przedsiębiorstwach KET w Polsce. Pozyskiwane dane o funkcjonowaniu KET mają z kolei doprowadzić do weryfikacji hipotez na temat efektywnych modeli biznesowych i specyfiki zarządzania w przedsięwzięciach tego typu.

Tematy zadania domowego (do wyboru jeden z poniższych tematów):

1. Dokonaj porównania definicji oraz charakterystyki przedsiębiorstw zaliczanych do grupy HT (High Technology) oraz do KET.
 2. Przeanalizuj potencjalne korzyści oraz zasadność wspierania przedsiębiorstw KET w Polsce. Wskaż możliwości oraz metody efektywnego wspierania KET w Polsce.
 3. Podaj po jednym przykładzie: polskim, europejskim i pozaeuropejskim przedsiębiorstwa należące do KET: przeanalizuj ich strategię rynkową, źródła finansowania oraz historię (genezę) firm. Wskaż na te cechy, które uważasz za charakterystyczne w porównaniu z funkcjonowaniem przedsiębiorstw nie będących KET.
-

mgr inż. Anna Cajsel

dr hab. inż. Janusz Zawila-Niedźwiecki, prof. nzw.

Wydział Zarządzania PW

Klient rodzinny jako detaliczny w zarządzaniu marketingowym – różnice podejść branż: telekomunikacyjnej i finansowej

Współczesne firmy - szczególnie reprezentanci branż o wysokiej konkurencyjności - potrzebują nowoczesnych koncepcji zarządzania usługami. Wykład prezentuje badania Wydziału Zarządzania PW, w których podjęto problem określenia klientów docelowych usług finansowych. W Polsce mało popularne jest postrzeganie klienta detalicznego nie jako indywidualnej jednostki, lecz w szerszym kontekście – kręgu rodzinnego, towarzyskiego czy zawodowego. Jednym z nielicznych rodzimych sektorów, w którym zaawansowana segmentacja klientów detalicznych i identyfikacja ich potrzeb jest narzędziem budowania oferty oraz stabilnej przewagi konkurencyjnej jest branża telekomunikacyjna.

10

Wykład klasyfikuje najbardziej użyteczne modele oraz prezentuje trendy w tym zakresie. Przedstawione są w nim oprócz raportu z własnych badań także opracowania innych ośrodków naukowych i wybrane case studies marketingu relacyjnego.

doc. dr inż. Marek Kisilowski

Wydział Administracji i Nauk Społecznych PW

dr hab. inż. Janusz Zawila-Niedźwiecki, prof. nzw.

Wydział Zarządzania PW

Logistyka społeczna i zarządzanie kryzysowe infrastrukturą krytyczną państwa

Identyfikacja i ochrona infrastruktury krytycznej państwa staje się podstawowym elementem zarządzania kryzysowego rozumianego jako element zarządzania publicznego i ekonomii społecznej. Procesy ochrony infrastruktury krytycznej wymagają zaangażowania wiedzy z wielu dyscyplin nauki i grona właściwie przygotowanych specjalistów. Współczesne zarządzanie kryzysowe nie jest możliwe bez wsparcia logistyki rozumianej, jako logistyka społeczna, a obie te dziedziny wiedzy łączy paradygmat trwałego, harmonijnego i

zrównoważonego rozwoju. Doskonaląc wiedzę w tym zakresie, konieczne jest podejście systemowe i multidyscyplinarne, przy czym niezależnie od szerokiej dyskusji w doktrynie dotyczącej instytucjonalnego określenia granic logistyki, to nauki o zarządzaniu w najszerszym stopniu mogą być platformą normalizującą i konsolidującą zarządzanie kryzysowe i logistykę społeczną.
