

## Spis treści

<b>Wstęp</b> . . . . .	7
<b>Rozdział I. Zarządzanie humanistyczne</b> . . . . .	17
Opowieść o zarządzaniu . . . . .	17
Środowisko zarządzania . . . . .	28
Zarządzanie przez <i>storytelling</i> . . . . .	42
<b>Rozdział II. Istota zarządzania kwestiami</b> . . . . .	55
Geneza zarządzania kwestiami . . . . .	55
Kwestia – konceptualizacja pojęcia . . . . .	62
Zarządzanie kwestiami – rozważania definicyjne. . . . .	82
Proces zarządzania kwestiami. . . . .	87
Zarządzanie kwestiami – spojrzenie krytyczne. . . . .	94
<b>Rozdział III. Zarządzanie kryzysowe jako specyficzna forma zarządzania kwestiami</b> . . . . .	99
Kryzys – konceptualizacja pojęcia . . . . .	100
Typologia sytuacji kryzysowych. . . . .	111
Zarządzanie kryzysowe – rozważania definicyjne . . . . .	134
Komunikacja kryzysowa . . . . .	143
Zarządzanie kryzysowe – spojrzenie krytyczne . . . . .	150
<b>Rozdział IV. Studium przypadku. Proces zarządzania kwestią <i>Dużego Opola</i></b> . . . . .	155
Od pomysłu do realizacji, czyli chronologia zdarzeń dotycząca kwestii <i>Dużego Opola</i> . . . . .	157
Analiza interesariuszy i powstanie kwestii <i>Duże Opole</i> . . . . .	169
Proces zarządzania kwestią główną – <i>Duże Opole</i> . . . . .	173
Proces zarządzania kwestiami szczegółowymi . . . . .	184
Przekształcenie się kwestii <i>Duże Opole</i> w kryzys . . . . .	200

<b>Rozdział V. Studium przypadku. Ocena skuteczności</b>	
<b>procesu zarządzania kwestią <i>Dużego Opoła</i></b> . . . . .	207
<i>Duże Opole</i> – analiza skutków . . . . .	207
Determinanty skuteczności procesu zarządzania kwestiami . . . . .	220
<b>Podsumowanie.</b> . . . . .	225
Bibliografia. . . . .	231
Wykaz tabel . . . . .	247
Wykaz rycin . . . . .	249
Summary . . . . .	253