

Spis treści

Wprowadzenie	7
--------------------	---

CZĘŚĆ I.

MODEL CIĄGŁEGO DOSKONALENIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA ..	12
---	-----------

1. Doskonalenie zarządzania jakością	22
---	-----------

1.1. Pojęcie jakości – przegląd definicji	22
---	----

1.2. Projektowanie i wdrażanie ISO 9000. Geneza standaryzacji jakości	25
---	----

1.3. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM – Total Quality Management)	32
--	----

1.4. Prekursorzy TQM	34
----------------------------	----

1.5. Założenia, które należy przyjąć przy wprowadzaniu filozofii TQM	42
--	----

1.6. Zasady wprowadzania filozofii TQM w przedsiębiorstwie	43
--	----

1.7. Zarządzanie przez jakość	46
-------------------------------------	----

1.8. Techniki analizy procesów jakościowych	51
---	----

1.9. Narzędzia rozwiązywania problemów	54
--	----

2. Business Process Reengineering (BPR) jako metoda restrukturyzacji	57
---	-----------

2.1. Geneza Business Process Reengineering	57
--	----

2.2. Definicja Business Process Reengineering	59
---	----

2.3. Charakterystyczne cechy BPR	61
--	----

2.4. Etapy wdrożenia BPR	63
--------------------------------	----

2.5. Procedury, metody i narzędzia wdrażania BPR	65
--	----

2.6. Światowe doświadczenia we wdrażaniu BPR	74
--	----

2.7. Przykłady praktycznego zastosowania koncepcji BPR	76
--	----

3. Systemy klasy MRP, MRP II, ERP, CRM	85
---	-----------

3.1. Ewolucja systemów wspomagających zarządzanie	85
---	----

3.2. System klasy MRP modulem systemów MRP II, ERP	86
--	----

3.3. Charakterystyka systemów klasy MRP II i ERP	88
--	----

3.4. System ERP	90
-----------------------	----

3.5. Wdrażanie systemów klasy MRP II/ERP	93
--	----

3.6. Korzyści wynikające z zastosowania systemów klasy MRP II, ERP w przedsiębiorstwie	100
--	-----

3.7. Kryteria wyboru systemów klasy MRP II, ERP do wspomagania zarządzania produkcją w przedsiębiorstwie	104
--	-----

3.8. Metody wyboru systemów klasy MRP II, ERP	108
---	-----

3.9. Metody wdrażania systemów klasy MRP II, ERP	114
--	-----

3.10. Oferta systemów wspomagających zarządzanie na rynku polskim	117
---	-----

4. Zarządzanie Relacjami z Klientami – Customer Relationship Management ..	121
---	------------

4.1. Geneza CRM	121
-----------------------	-----

4.2. Pojęcie i definicja CRM	124
------------------------------------	-----

4.3. Technologie stosowane w CRM	129
4.4. Architektura CRM	137
4.5. Budowanie CRM	140
5. Just-in-Time	152
5.1. Technologia grup (TG)	155
5.2. Teoria ograniczeń (TOC)	157
5.3. System obsługi bezawaryjnej (TPM)	158
5.4. Wytwarzanie zintegrowane komputerowo (CIM)	162

CZĘŚĆ II.

METODY PROJEKTOWANIA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

6. Benchmarking jako metoda projektowania systemów zarządzania	168
6.1. Filozofia benchmarkingu	168
6.2. Geneza i pojęcie benchmarkingu	169
6.3. Definicja benchmarkingu	173
6.4. Rodzaje benchmarkingu	178
6.5. Proces benchmarkingu	180
6.6. Zalety i korzyści płynące ze stosowania benchmarkingu	190
6.7. Praktyczne przykłady zastosowania benchmarkingu	192
6.8. Kodeks zachowań benchmarkingowych	196
7. Lean Management jako metoda projektowania systemów zarządzania	201
7.1. Cechy Lean Management	201
7.2. Narzędzia Lean Management	202
7.3. Zasady „odchudzania” w metodzie Lean Management	203
7.4. Przykład zastosowania metody Lean Management	206
8. Outsourcing jako metoda projektowania systemów zarządzania w przedsiębiorstwie	210
8.1. Filozofia outsourcingu	210
8.2. Charakterystyka outsourcingu	214
8.3. Zastosowanie outsourcingu	218
8.4. Rodzaje outsourcingu	221
8.5. Partnerzy	222
8.6. Proces ogólny outsourcingu	223
8.7. Korzyści z outsourcingu	224
8.8. Współczesne rozwiązania outsourcingowe	226
8.9. Kooperacja w zakresie usług	228
8.10. Oszczędność wydatków pomocowych na działalność outsourcingu	230
8.11. Mocne i słabe strony outsourcingu	231
8.12. Outsourcing w praktyce	232
8.13. Korzyści z wdrożenia usług outsourcingowych	234

Literatura	236
-------------------------	------------