

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	5
Część 1. Orientacja funkcjonalna i procesowa w zarządzaniu	7
Część 2. Podejście procesowe w wybranych koncepcjach zarządzania ...	12
Część 3. Identyfikacja procesów	17
Część 4. Standaryzacja i odwzorowywanie procesów	23
Część 5. Formy organizacji procesowej	28
Część 6. Wdrażanie zarządzania procesowego	34
Przykłady	41
Aneks	69
Notka o autorze	81