

Spis treści

Wprowadzenie	7
Rozdział 1. PRZESŁANKI PODEJŚCIA PROCESOWEGO DO ZARZĄDZANIA ORGANIZACJĄ	11
1.1. Elastyczność jako wyzwanie dla współczesnej organizacji	11
1.2. Przyczyny i przejawy kryzysu we współczesnej organizacji	15
1.3. Procesowe podejście do projektowania działań w organizacji	20
1.4. Perspektywy postrzegania przydatności procesowej konwencji działania organizacji	24
1.5. Procesowe konwencje zarządzania	28
Rozdział 2. PROJEKTOWANIE PROCESÓW W ORGANIZACJI	33
2.1. Identyfikacja procesów	33
2.2. Modelowanie procesów	35
2.2.1. Modelowanie procesów metodą ARIS	37
2.2.2. Modelowanie procesów w systemach workflow	40
2.2.3. Zrównoważona karta wyników w modelowaniu i zarządzaniu procesami	41
2.2.4. Pomiar i modelowanie procesów biznesowych według metody six sigma	43
2.3. Mapowanie procesów	45
2.4. Klasyczne i współczesne parametry procesów — etyczny wymiar procesów	52
2.5. Cykl życia procesu	54
Rozdział 3. ZARZĄDZANIE ORGANIZACJĄ POPRZECZ KREATYWNE KSZTAŁTOWANIE PROCESÓW	57
3.1. Koncepcja zarządzania dynamicznego	57
3.2. Inteligencja procesów biznesowych	58
3.3. Zarządzanie poprzez określanie granic swobody kształtowania procesów	63
3.4. Dynamizm procesów organizacyjnych	66
3.5. Zasady dynamicznego zarządzania procesami	68
Rozdział 4. ORGANIZACJA PROCESOWA I JEJ DETERMINANTY	73
4.1. Urynkowienie wewnętrzne	73
4.2. Rachunek procesowy kosztów	78
4.3. Pomiar wyników procesów	81
4.4. Dojrzałość procesowa organizacji	86

Rozdział 5. ZARZĄDZANIE WIEDZĄ W ORGANIZACJI PROCESOWEJ	91
5.1. Wiedza jako element kompetencji organizacji	91
5.2. Pracownicy wiedzy w organizacji procesowej	93
5.3. Organizacyjne aspekty zarządzania wiedzą	95
5.4. Procesy a praktyczne aspekty pracy opartej na wiedzy	97
 Rozdział 6. KULTURA ORGANIZACJI PROCESOWEJ	101
6.1. Istota kultury organizacji i jej poziomy	101
6.2. Zmiana kultury — kierunki i uwarunkowania	107
6.3. Kulturowe uwarunkowania organizacji procesowej	112
6.4. Zachowania organizacyjne generowane przez konfiguracje procesowe	119
 Rozdział 7. STRUKTURY WSPIERAJĄCE WDRAŻANIE DYNAMICZNYCH SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA PROCESAMI	123
7.1. Struktura organizacji procesowej	123
7.2. Przykład struktury wspierającej dynamizm procesów	129
7.3. Strategie wdrażania zmian w kierunku dynamiki procesów w organizacji	135
 Zakończenie	139
 Bibliografia	141