
Spis treści

O autorach.....	7
Wstęp	9
1. Miejsce procesów w zarządzaniu przedsiębiorstwem.....	11
Pojęcie procesu oraz systemu procesów	11
Koncepcje związane z zarządzaniem procesami.....	19
Rachunek kosztów działań	20
Outsourcing	22
Zarządzanie łańcuchem dostaw.....	24
Benchmarking procesów	26
Miejsce zarządzania procesami w przedsiębiorstwie	28
Skuteczność systemu zarządzania procesami.....	36
System celów przedsiębiorstwa.....	38
Operacjonalizacja celów strategicznych do poziomu procesów	40
2. Identyfikowanie procesów przedsiębiorstwa	46
Mechanizm zarządzania procesami	46
Modelowe podejście do zarządzania procesami	57
Analiza modelowego podejścia do zarządzania procesami	59
Interakcje modelu zarządzania procesami z otoczeniem	62
Procesy podstawowe i ich rola w systemie procesów.....	65
Kryteria podziału procesów przedsiębiorstwa.....	66
Procesy podstawowe jako źródło kreowania wartości	68
Charakterystyka procesów pomocniczych i procesów zarządzania	72
Mapowanie i modelowanie procesów	76
3. Pomiar wyników i rola właścicieli procesów.....	91
Zasady pomiaru wyników procesów	91
Opracowywanie zestawu miar procesów	94
Określanie kluczowych czynników sukcesu dla procesów	96
Konstruowanie i selekcja miar procesów	99
Narzędzia informatyczne wspierające pomiar wyników procesów.....	103

Rola i funkcje właścicieli procesów	105
Określanie właścicieli procesów	106
Projektowanie procesowej struktury organizacyjnej	108
Kształtowanie przedsiębiorstwa zorientowanego procesowo.....	112
4. Usprawnianie procesów przedsiębiorstwa	117
Analiza sposobu funkcjonowania procesów	117
Audyt procesów	118
Controlling procesów	124
Sposoby usprawniania procesów przedsiębiorstwa	130
Reinżynieria procesów	130
Ciągłe doskonalenie procesów	133
Podejście mieszane.....	136
Wpływ procesów na wyniki finansowe przedsiębiorstwa	139
5. Procesy i ich rola w wybranych koncepcjach zarządzania	142
Procesy zarządzania wiedzą i kapitałem intelektualnym	142
Rola procesów w zrównoważonym rozwoju przedsiębiorstwa	148
Koncepcja zrównoważonego pomiaru wyników.....	149
Udział procesów w zrównoważonym rozwoju przedsiębiorstwa	151
Procesy i ich rola w systemie zarządzania jakością	154
Funkcjonowanie systemu zarządzania jakością zgodnego z normą ISO 9001:2000	155
Procesy przedsiębiorstwa w świetle wymagań normy ISO 9001:2000	157
Rola i funkcje procesów w realizacji projektów	160
Bibliografia	169
Indeks.....	175