

Spis treści

Wstęp	9
Część 1. Przegląd stosowanych instrumentów zarządzania	
<i>Wiesław Kowalczewski, Joanicjusz Nazarko</i>	15
1. Analiza stosowanej terminologii	15
2. Klasyfikacja instrumentów zarządzania	18
3. Informacja jako instrument wspomagający podejmowanie decyzji	21
4. Kontroling w procesie zarządzania przedsiębiorstwem	26
5. Instrumenty wykorzystywane w poszczególnych funkcjach działania przedsiębiorstwa	29
6. Współczesne koncepcje zarządzania	34
Bibliografia	38
Część 2. Wybrane metody usprawniające funkcjonowanie przedsiębiorstwa	
<i>Bolesław Budzisz</i>	41
Wprowadzenie	41
1. Istota, zastosowanie, cele, korzyści i podstawowe rodzaje outsourcingu	41
2. Pojęcie, rodzaje i proces benchmarkingu	50
3. Istota, proces, zasady postępowania i efekty stosowania reengineeringu	59
Bibliografia	66
Część 3. Rola narzędzi informatycznych w zarządzaniu procesowym	
<i>Krzysztof Dziekoński, Arkadiusz Jurczuk</i>	67
1. Procesowe zarządzanie przedsiębiorstwem	67
1.1. Koncepcja podejścia procesowego	67

1.2. Funkcjonalna i procesowa organizacja	68
1.3. Identyfikacja i cechy procesów	72
1.4. Procesowe koncepcje i metody zarządzania	76
2. Zakres i możliwości wykorzystania systemu ADONIS w zarządzaniu procesowym	79
2.1. Charakterystyka systemu ADONIS	79
2.2. Zakres wykorzystania systemu w procesowych metodach zarządzania	84
3. Tendencje zmian w zarządzaniu procesowym	99
Bibliografia	101

Część 4. Pomiar wydajności jako instrument zarządzania łańcuchem dostaw

<i>Maciej Dobrzyński</i>	103
Wprowadzenie	103
1. Miar wydajności i ich klasyfikacja	103
2. Systemy pomiaru wydajności łańcuchów dostaw	107
Wnioski	110
Bibliografia	111

Część 5. Instrumenty oceny jakości usług

<i>Wiesław Urban</i>	113
Wprowadzenie	113
1. Cechy usług i ocena ich jakości	113
2. Metoda SERVQUAL	116
3. Technika zdarzeń krytycznych	123
4. Ocena jakości od strony procesów	129
Bibliografia	131

Część 6. Zmiany w przedsiębiorstwach

<i>Anna Wasiluk</i>	133
Wprowadzenie	133
1. Istota i kwalifikacja zmian	134
2. Budzenie kreatywności pracowników	138
3. Opór pracowników wobec zmian	143
4. Menedżerowie wobec zmian	147
Bibliografia	152

Część 7. Metody i techniki zarządzania zasobami ludzkimi

<i>Jan Czerniawski</i>	155
Wprowadzenie	155
1. Planowanie zasobów ludzkich	156
2. Analiza pracy	160

3. Rekrutacja	161
4. Selekcja	163
5. Ocenianie pracowników	168
6. Doskonalenie pracowników	174
Bibliografia	179

Część 8. WYBRANE ASPEKTY ZARZĄDZANIA FINANSAMI PRZEDSIĘBIORSTWA

<i>Barbara Wojsznis</i>	181
Wprowadzenie	181
1. Kształtowanie struktury kapitałów	182
2. Strategie finansowania majątku obrotowego	186
3. Wykorzystanie dźwigni operacyjnej, finansowej i łącznej w zarządzaniu finansami	188
4. Wybrane zagadnienia zarządzania aktywami obrotowymi	190
5. Koszt kapitału firmy	194
Podsumowanie	196
Bibliografia	196

Część 9. INSTRUMENTY PRAWNE W ZARZĄDZANIU PRZEDSIĘBIORSTWEM

<i>Ewa Katarzyna Czech</i>	197
Wprowadzenie	197
1. Istota przedsiębiorstwa	198
2. Rola koncesji i zezwoleń w zarządzaniu przedsiębiorstwem	202
3. Instrument bezpiecznego zarządzania przedsiębiorstwem – handel emisjami	207
Bibliografia	214
Orzecznictwo i akty prawne	216