

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	5
---------------------------	----------

Rozdział 1

Orientacja funkcjonalna i procesowa w zarządzaniu

1.1. Orientacja funkcjonalna	7
1.2. Definiując pojęcie proces	9
1.3. Orientacja procesowa	12
1.4. Perspektywa procesu a orientacja na klienta	16

Rozdział 2

Podjęcie procesowe w wybranych koncepcjach zarządzania

2.1. Podjęcie klasyczne	19
2.2. Podjęcie japońskie	21
2.3. Podjęcie zachodnie	26
2.4. Procesowa rewolucja lat 90-tych	29
2.5. Istota i cele zarządzania procesami biznesu (BPM) – metody usprawniania procesów	33

Rozdział 3

Metodyka wdrażania zarządzania procesami gospodarczymi

3.1. Wybrane koncepcje metodyczne	36
3.2. Metodyka projektowania i wdrażania organizacji procesowej – koncepcja autorska	39
3.3. Dojrzałość procesowa organizacji	40

Rozdział 4

Identyfikacja procesów

4.1. Typologia i hierarchia procesów	43
4.2. Identyfikowanie celów procesów	56

4.3. System pomiaru procesów	60
4.4. Struktura zarządzania procesem	65

Rozdział 5

Standaryzacja i odzworowywanie procesów

5.1. Opis procesu	72
5.2. Mapowanie procesów gospodarczych	78

Rozdział 6

Formy organizacji procesowej

6.1. Struktury organizacyjne	88
6.2. Wdrożenie struktury procesowej	106
6.3. Kierunki przeobrażeń w strukturze organizacyjnej w organizacji procesowej	108

Rozdział 7

Wdrażanie zarządzania procesowego

7.1. Wdrażanie modelu zarządzania organizacją w oparciu o procesy według normy ISO 9001	113
7.2. Standaryzacja procesów organizacyjnych – rozwiązania informatyczne wspierające implementację zarządzania procesowego	121
7.3. Wdrażanie zmian w systemie rachunkowości – metoda procesowego rachunku kosztów (ABC)	125

Literatura	132
Spis rysunków	142
Spis tabel	143
Notka o autorze	144
Aneks	145