

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1. Dojrzałość systemu zarządzania przedsiębiorstwem jako wyznacznik doskonałości biznesowej	17
1.1. Ewolucja doskonałości biznesowej	17
1.1.1. Doskonałość 1.0: miękkie zasoby organizacji	21
1.1.2. Doskonałość 2.0: zmiana	22
1.1.3. Doskonałość 3.0: uczenie się	24
1.1.4. Doskonałość 4.0: zintegrowany rozwój	26
1.1.5. Doskonałość 5.0: budowanie jakości w ramach 4P	27
1.1.6. Doskonałość 6.0: maksymalizowanie wartości dla interesariuszy ...	31
1.1.7. Doskonałość 7.0: modele doskonałości biznesowej	36
1.1.8. Doskonałość 8.0: dojrzałość systemu zarządzania	38
1.2. System zarządzania i wyznaczniki jego dojrzałości	45
1.2.1. Standardy w zakresie zarządzania jakością	52
1.2.1.1. System zarządzania jakością według norm ISO serii 9000 ...	52
1.2.1.2. Sektorowe standardy zarządzania jakością	70
1.2.2. Inne standardy zarządzania	73
1.2.3. Zasady zarządzania	90
1.2.4. Model podejścia procesowego	104
1.2.5. Metodyki doskonalenia procesów	113
1.2.5.1. Business Process Reengineering (BPR)	114
1.2.5.2. Lean Management	121
1.2.5.3. Six Sigma	127
1.2.5.4. Lean Six Sigma	153
1.2.6. Metodyki pomiaru wyników działalności i modele samooceny	156
1.2.7. Technologie informatyczne	157
1.2.8. Integracja systemu zarządzania	163
1.3. Projektowanie systemu zarządzania przedsiębiorstwem	174

Rozdział 2. Samoocena i pomiar wyników działalności przedsiębiorstwa	191
2.1. Samoocena przedsiębiorstwa w oparciu o model doskonałości biznesowej	191
2.1.1. Istota i korzyści samooceny przedsiębiorstwa	192
2.1.2. Modele stosowane do samooceny przedsiębiorstwa	201
2.1.2.1. Model Nagrody Deminga	202
2.1.2.2. Model Nagrody Jakości Malcolma Baldrige'a	211
2.1.2.3. Model Europejskiej Nagrody Jakości	220
2.1.2.4. Model Polskiej Nagrody Jakości	229
2.1.2.5. Przegląd wybranych narodowych modeli doskonałości biznesowej	232
2.1.3. Realizacja procesu samooceny w przedsiębiorstwie	239
2.1.4. Metody samooceny przedsiębiorstwa	274
2.2. Samoocena w oparciu o system pomiaru wyników działalności przedsiębiorstwa	298
2.2.1. Metodyki pomiaru wyników działalności przedsiębiorstwa	298
2.2.2. Definicja systemu pomiaru wyników działalności przedsiębiorstwa	325
2.2.3. Charakterystyki systemu pomiaru wyników działalności przedsiębiorstwa	333
2.2.3.1. Elementy systemu pomiaru wyników działalności przedsiębiorstwa	333
2.2.3.2. Funkcje systemu pomiaru wyników działalności przedsiębiorstwa	336
2.2.3.3. Procesy realizowane w systemie pomiaru wyników działalności przedsiębiorstwa	338
Rozdział 3. Zastosowane metody badań i charakterystyka próby badawczej	341
3.1. Metodyka i procedura badań empirycznych	341
3.2. Budowa kwestionariuszy ankiety i wywiadu	348
3.3. Metoda ekspercka	350
3.4. Charakterystyka próby badanych przedsiębiorstw	353
Rozdział 4. Aktywność polskich przedsiębiorstw w zakresie samooceny i jej wyniki a stosowane systemy zarządzania	365
4.1. Charakterystyka zmiennych i skal pomiarowych	365
4.2. Systemy zarządzania stosowane w przedsiębiorstwach	376
4.3. Charakterystyka systemów samooceny stosowanych w przedsiębiorstwach	384
4.3.1. Obszary systemów samooceny	386

4.3.2. Elementy systemów samooceny	388
4.3.3. Funkcje systemów samooceny	391
4.3.4. Procesy realizowane w systemach samooceny	395
4.4. Zakres samooceny i stosowane w przedsiębiorstwach mierniki wyników działalności.....	397
4.4.1. Perspektywa finansowa.....	400
4.4.2. Perspektywa klientów.....	405
4.4.3. Perspektywa pracowników – uczenia się i wzrostu	408
4.4.4. Perspektywa procesów wewnętrznych	412
4.5. Poziom doskonałości biznesowej przedsiębiorstw	417
4.5.1. Wyniki samooceny według modelu EFQM a stosowane systemy zarządzania	417
4.5.2. Samoocena a uzyskiwane wyniki działalności	423
4.5.3. Wyniki samooceny według modelu DBEI – analiza porównawcza polskich i duńskich przedsiębiorstw.....	426
4.5.4. Poziom doskonałości biznesowej a realizacja funkcji personalnej ...	436
4.5.5. Poziom doskonałości biznesowej a stosowane zintegrowane systemy informatyczne	443
4.6. Obszary samooceny, w których osiąganе wyniki najsilniej skorelowane są z całkowitą efektywnością funkcjonowania przedsiębiorstw	448

Rozdział 5. Podstawy i warunki budowania kompleksowych systemów samooceny polskich przedsiębiorstw

457

5.1. Weryfikacja hipotez badawczych – wyniki badań w przedsiębiorstwach i opinie ekspertów	457
5.2. Ramowy model kompleksowego systemu samooceny przedsiębiorstwa ...	465
5.2.1. Obszary kompleksowego systemu samooceny	468
5.2.2. Elementy kompleksowego systemu samooceny	476
5.2.3. Funkcje kompleksowego systemu samooceny	479
5.2.4. Procesy realizowane w kompleksowym systemie samooceny	482
5.3. Etapy procesu i procedura wdrażania kompleksowego systemu samooceny w przedsiębiorstwie	484
5.4. Wewnątrzorganizacyjne warunki sprzyjające budowie kompleksowych systemów samooceny w przedsiębiorstwach.....	500
5.4.1. Perspektywa przedstawicieli przedsiębiorstw	500
5.4.2. Perspektywa ekspertów	511
5.4.3. Kluczowe czynniki wewnątrzorganizacyjne stymulujące przedsiębiorstwa do budowy kompleksowych systemów samooceny	514
5.5. Zewnętrzne warunki sprzyjające budowie kompleksowych systemów samooceny w przedsiębiorstwach.....	517

5.5.1. Czynniki otoczenia sektorowego stymulujące przedsiębiorstwa do budowy kompleksowych systemów samooceny	517
5.5.1.1. Perspektywa przedstawicieli przedsiębiorstw	517
5.5.1.2. Perspektywa ekspertów	521
5.5.2. Czynniki otoczenia ogólnego stymulujące przedsiębiorstwa do budowy kompleksowych systemów samooceny	523
5.5.2.1. Perspektywa przedstawicieli przedsiębiorstw	523
5.5.2.2. Perspektywa ekspertów	526
5.5.3. Kluczowe czynniki zewnętrzne stymulujące przedsiębiorstwa do budowy kompleksowych systemów samooceny	529
5.6. Wynikowy model kompleksowego systemu samooceny przedsiębiorstwa .	532
Zakończenie	543
Spis tabel	549
Spis rysunków	555
Literatura	561
Summary	579