

Spis treści

Przedmowa	11
Rozdział 1. Paradygmat procesowości w naukach o zarządzaniu (<i>Agnieszka Bitkowska</i>)	13
1.1. Wprowadzenie	13
1.2. Zmiany w sposobach zarządzania organizacjami	14
1.3. Paradygmat procesowości	17
1.4. Istota zarządzania procesowego jako kategorii zarządczej	21
1.5. Podsumowanie	24
Rozdział 2. Dynamiczne zarządzanie procesowe – teoria i praktyka (<i>Marek Szelażowski</i>)	29
2.1. Wprowadzenie	29
2.2. Rozwój koncepcji zarządzania procesowego	30
2.3. Znaczenie wiedzy w kontekście funkcjonowania współczesnych przedsiębiorstw	31
2.4. Rozszerzenie celu wdrożeń zarządzania procesowego	33
2.5. Relacja między dynamicznym zarządzaniem procesowym a zarządzaniem wiedzą	36
2.6. Analiza przypadku	38
2.7. Podsumowanie	42
Rozdział 3. Determinanty dynamizowania procesów gospodarczych przedsiębiorstw w otoczeniu sieciowym (<i>Bogusława Ziółkowska</i>)	47
3.1. Wprowadzenie	47
3.2. Orientacja procesowa w zarządzaniu przedsiębiorstwem	48
3.3. Rola czasu w dynamizowaniu procesów gospodarczych	50
3.4. Sieciowe i technologiczne uwarunkowania dynamiki procesów gospodarczych	52
3.5. Czynniki dynamizowania procesów w badanych przedsiębiorstwach	55
3.6. Podsumowanie	56

Rozdział 4. Przegląd modeli dojrzałości procesowej organizacji (Mateusz Juchniewicz)	59
4.1. Wprowadzenie	59
4.2. Ewolucja koncepcji dojrzałości procesowej organizacji	60
4.3. Charakterystyka wybranych modeli dojrzałości w zarządzaniu procesami ...	61
4.4. Podsumowanie	71
Rozdział 5. Kontroling menedżerski narzędziem zarządzania procesowego (Bolesław Rafał Kuc)	75
5.1. Wprowadzenie	75
5.2. Geneza i istota kontrolingu menedżerskiego	76
5.3. Kontroling w zarządzaniu procesowym	78
5.4. Kontroling nie ma alternatywy	80
5.5. Zalety i wady zarządzania przez kontroling	82
5.6. Podsumowanie	84
Rozdział 6. Wsparcie zarządzania procesowego przez zarządzanie międzyorganizacyjne (Zbigniew Olesiński)	87
6.1. Wprowadzenie	87
6.2. Zarządzanie procesowe w organizacjach sieci	88
6.3. Zarządzanie międzyorganizacyjne	88
6.4. Współpraca przedsiębiorstw w otoczeniu	91
6.5. Uczelnie i instytuty badawcze w otoczeniu	92
6.6. Firmy doradcze w otoczeniu: banki, samorząd, agencje rządowe	93
6.7. Dolina Lotnicza – studium przypadku	95
6.8. Podsumowanie	98
Rozdział 7. Zarządzanie procesowe w międzynarodowym przedsiębiorstwie elektronicznym (Agnieszka Bitkowska, Elżbieta Weiss).....	101
7.1. Wprowadzenie	101
7.2. Misja i wizja funkcjonowania przedsiębiorstwa	102
7.3. Identyfikacja i modelowanie procesów	104
7.4. Controlling procesów	109
7.5. Podsumowanie	112

Rozdział 8. Zarządzanie procesami sprzedaży i obsługi klienta (Agnieszka Bitkowska, Magdalena Buczkowska)	115
8.1. Wprowadzenie	115
8.2. Istota i klasyfikacja procesów	115
8.3. Zarządzanie procesami w teorii organizacji	119
8.4. Implementacja zarządzania procesowego w organizacjach	122
8.5. Znaczenie procesów sprzedaży i obsługi klienta	125
8.6. Doskonalenie procesu sprzedaży w firmie odzieżowej	127
8.7. Podsumowanie	129
Rozdział 9. Zarządzanie procesowe w branży ubezpieczeniowej (Wiesław Wojciechowski)	133
9.1. Wprowadzenie	133
9.2. Wymiary zarządzania procesami w organizacji	134
9.3. Działalność przedsiębiorstwa ubezpieczeniowego	136
9.4. Zarządzanie procesowe w przedsiębiorstwie ubezpieczeniowym	137
9.5. Podsumowanie	140
Rozdział 10. Zarządzanie procesowe w wielobranżowej spółce komunalnej (Mariusz Bednarek, Tadeusz Jakub Chruściel)	143
10.1. Wprowadzenie	143
10.2. Istota zarządzania procesowego	144
10.3. Zarządzanie procesowe i zadaniowe w sektorze usług komunalnych	147
10.4. Zarządzanie procesowe w praktyce gospodarczej	148
10.5. Podsumowanie	151
Rozdział 11. Orientacja na przepływy jako podstawa zarządzania procesami w aglomeracji miejskiej (Sabina Kauf)	155
11.1. Wprowadzenie	155
11.2. Orientacja na przepływy w zarządzaniu aglomeracją miejską	156
11.3. Procesy logistyczne w aglomeracji miejskiej	160
11.4. Zarządzanie procesami logistycznymi w aglomeracji miejskiej	163
11.5. Podsumowanie	164

Rozdział 12. Rola audytu wewnętrznego w doskonaleniu procesów instytucji publicznych (<i>Agnieszka Bitkowska, Iwona Ewa Bogucka</i>)	167
12.1. Wprowadzenie	167
12.2. Istota i krąg instytucji publicznych audytu wewnętrznego	168
12.3. Kluczowe procesy w audycie wewnętrznym	170
12.4. Podsumowanie	174
Rozdział 13. Wykorzystanie metody Servqual w zarządzaniu procesowym (<i>Marcel Lizak</i>)	177
13.1. Wprowadzenie	177
13.2. Istota metody Servqual	178
13.3. Koncepcja metody Servqual na przestrzeni lat	181
13.4. Kondycja finansowa podmiotu badawczego	182
13.5. Strategia i pozycja konkurencyjna Biura Podróży X	186
13.6. Podsumowanie	187
Rozdział 14. Zastosowanie modelu procesu zarządzania relacjami z dostawcami w przedsiębiorstwie (<i>Rafał Tyszkiewicz</i>)	189
14.1. Wprowadzenie	189
14.2. Cele prezentowanego modelu	191
14.3. Kluczowe podprocesy modelu	193
14.4. Podsumowanie	200
Rozdział 15. Rola doskonalenia procesów w zarządzaniu przedsiębiorstwem (<i>Agnieszka Bitkowska, Grażyna Paulina Wójcik</i>)	205
15.1. Wprowadzenie	205
15.2. Istota i klasyfikacja procesów w przedsiębiorstwie	205
15.3. Istota podejścia procesowego	208
15.4. Identyfikacja procesów w przedsiębiorstwie	210
15.5. Implementacja zarządzania procesowego	212
15.6. Doskonalenie procesów w zarządzaniu	213
15.7. Podsumowanie	216

Rozdział 16. Kultura organizacyjna jako element wsparcia zarządzania procesowego (Marcel Lizak)	221
16.1. Wprowadzenie	221
16.2. Pojęcie kultury organizacyjnej	222
16.3. Typy kultur organizacyjnych	225
16.4. Założenia zarządzania procesowego	228
16.5. Uwarunkowania kultury organizacyjnej w kontekście zarządzania procesowego	231
16.6. Podsumowanie	235
Rozdział 17. Kształtowanie kultury procesowej na przykładzie Muzeum Łazienki Królewskie w Warszawie (Agnieszka Bitkowska, Bożena Kłos)	239
17.1. Wprowadzenie	239
17.2. Istota kultury organizacyjnej	240
17.3. Kultura organizacji procesowej	242
17.4. Kultura organizacyjna i jej wpływ na procesy zachodzące w Muzeum Łazienki Królewskie w Warszawie	245
17.5. Podsumowanie	251