

Spis treści

Przedmowa	13
Rozdział 1. Podejście funkcjonalne a procesowe w zarządzaniu przedsiębiorstwem (Elżbieta Weiss)	15
1.1. Wprowadzenie	15
1.2. Proces zarządzania w ujęciu funkcjonalnym	17
1.3. Zależności między funkcjami systemu zarządzania zdezagregowanymi na funkcje instrumentalne	20
1.4. Dobre i złe praktyki zarządzania procesami	23
1.5. Podsumowanie	25
Rozdział 2. Predylekcja organizacji do koncepcji zarządzania wiedzą w dyskursie procesowości (Stanisław Brzeziński, Dagmara Bubel)	29
2.1. Wprowadzenie	29
2.2. Dyfuzja wiedzy w aspekcie procesów	30
2.3. Wpływ zarządzania wiedzą na rozwój procesów w świetle wyników badań ..	33
2.4. Podsumowanie	38
Rozdział 3. Zdolność organizacji do ciągłego doskonalenia procesów (Renata Brayer-Marczak, Stanisław Nowosielski)	43
3.1. Wprowadzenie	43
3.2. Istota i skutki ciągłego doskonalenia procesów	44
3.3. Istota zdolności organizacji do ciągłego doskonalenia	47
3.4. Zdolność organizacji do ciągłego doskonalenia procesów	48
3.5. Czynniki kształtujące zdolność organizacji do ciągłego doskonalenia procesów	50
3.6. Wyniki badań własnych	52
3.7. Podsumowanie	54

Rozdział 4. Elastyczność procesowa organizacji – wyniki badań empirycznych (Piotr Sliż)	59
4.1. Wprowadzenie	59
4.2. Elastyczność procesowa organizacji	60
4.3. Organizacja i charakterystyka postępowania empirycznego	62
4.4. Wyniki badania sondażowego przeprowadzonego w Polsce i Norwegii	65
4.5. Wyniki obserwacji empirycznej elastyczności obiektów organizacyjnych w Polsce	68
4.6. Podsumowanie	70
Rozdział 5. Rola wiedzy w zarządzaniu organizacją procesową (Wiesław Wojciechowski)	75
5.1. Wprowadzenie	75
5.2. Istota i rola wiedzy	76
5.3. Zarządzanie a zarządzanie wiedzą	78
5.4. Implementacja zarządzania wiedzą w organizacjach procesowych	81
5.5. Podsumowanie	84
Rozdział 6. Wdrażanie zarządzania procesowego w dużych instytucjach (Marcin Dawidowicz)	87
6.1. Wprowadzenie	87
6.2. Istota zarządzania procesowego	88
6.3. Etapy wdrożenia zarządzania procesowego w zakładzie ubezpieczeń społecznych – studium przypadku	93
6.4. Czynniki wpływające na wdrożenie podejścia procesowego w dużych instytucjach	99
6.5. Podsumowanie	100
Rozdział 7. Zarządzanie procesowe w przedsiębiorstwach sektora usług publicznych (Tadeusz Chruściel)	103
7.1. Wprowadzenie	103
7.2. Podejście procesowe do zarządzania w przedsiębiorstwach sektora usług publicznych	104
7.3. Mierniki efektywności usług komunalnych	107
7.4. Podsumowanie	110

Rozdział 8. Dojrzałość procesowa jednostek samorządu terytorialnego (<i>Agnieszka Bitkowska, Iwona E. Bogucka</i>)	113
8.1. Wprowadzenie	113
8.2. Istota dojrzałości procesowej organizacji	114
8.3. Wybrane modele oceny dojrzałości procesowej	116
8.4. Podejście procesowe w jednostkach samorządu terytorialnego	119
8.5. Analiza dojrzałości procesowej jednostek samorządu terytorialnego	123
8.6. Podsumowanie	124
Rozdział 9. Zarządzanie międzyorganizacyjne i procesowe w łańcuchach dostaw (<i>Zbigniew Olesiński</i>)	129
9.1. Wprowadzenie	129
9.2. Rola łańcucha wartości firmy w zarządzaniu strategicznym	130
9.3. Koncepcje łańcuchów dostaw	131
9.4. Instrumenty zarządzania procesowego	132
9.5. Instrumenty kontrolingu menedżerskiego	133
9.6. Integracja koncepcji badawczych	135
9.7. Podsumowanie	136
Rozdział 10. Kształtowanie wskaźników efektywności zarządzania procesowego (<i>Cezary Stępnik</i>)	139
10.1. Wprowadzenie	139
10.2. Sprawozdawczość charakterystyczna dla organizacji procesowej	140
10.3. Wymogi stawiane wskaźnikom efektywności zarządzania procesowego	142
10.4. Uwarunkowania opracowania wskaźników efektywności	144
10.5. Podstawy metodologii budowania wskaźników efektywności	147
10.6. Podsumowanie	150
Rozdział 11. Wybór podejścia do zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwach zarządzanych procesowo (<i>Anna Korombel</i>)	155
11.1. Wprowadzenie	155
11.2. Istota podejścia procesowego i zarządzania procesowego	157
11.3. Tradycyjne i zintegrowane podejście do zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwie	158
11.4. Dobór podejścia do zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwach zarządzanych procesowo	162
11.5. Podsumowanie	163

Rozdział 12. Ryzyko reputacji jako nowa kategoria ryzyka w bankowości

(Danuta Szwajda) 167

12.1. Wprowadzenie 167

12.2. Koncepcje definiowania ryzyka reputacji 169

12.3. Potrzeba zarządzania ryzykiem reputacji 175

12.4. Podsumowanie 177

Rozdział 13. Zarządzanie ryzykiem w obszarze płynności finansowej

w jednostkach samorządu terytorialnego

(Agnieszka Bitkowska, Wiesława Kaim) 181

13.1. Wprowadzenie 181

13.2. Istota zarządzania ryzykiem a płynność finansowa jednostek samorządu terytorialnego 182

13.3. Zarządzanie ryzykiem w mieście stołecznym Warszawie 186

13.4. Identyfikacja ryzyka w zakresie płynności finansowej urzędu dzielnicy 190

13.5. Podsumowanie 194

Rozdział 14. Zarządzanie ryzykiem w projektach w branży budowlanej

(Dmytro Bulakh) 197

14.1. Wprowadzenie 197

14.2. Istota i źródła ryzyka projektów inwestycyjno-budowlanych 198

14.3. Uwarunkowania zarządzania ryzykiem w projektach budowlanych 200

14.4. Projekt poszerzenia drogi M25 – studium przypadku 205

14.5. Podsumowanie 207

Rozdział 15. Zarządzanie procesami i projektami we współczesnych

organizacjach (Agnieszka Bitkowska, Jacek Domoń) 209

15.1. Wprowadzenie 209

15.2. Istota zarządzania procesami i projektami 209

15.3. Implementacja podejścia procesowego i projektowego w przedsiębiorstwie ubezpieczeniowym – studium przypadku 212

15.4. Podsumowanie 218

Rozdział 16. Metoda PCM jako zintegrowane podejście do zarządzania projektami

unijnymi (Monika Rak) 221

16.1. Wprowadzenie 221

16.2. Istota projektów unijnych 221

16.3. Zarządzanie cyklem życia projektu	224
16.4. Matryca logiczna jako narzędzie zarządzania projektami	226
16.5. Projekt rewitalizacji willi Żabińskich – studium przypadku	229
16.6. Podsumowanie	232
Rozdział 17. Podejście procesowe do zarządzania usługami informatycznymi w organizacji (Małgorzata Wojciechowska-Radek)	235
17.1. Wprowadzenie	235
17.2. Zarządzanie usługami IT w ujęciu procesowym	236
17.3. Zastosowanie podejścia procesowego do zarządzania usługami IT – studium przypadku	242
17.4. Podsumowanie	249
Rozdział 18. Zarządzanie projektami informatycznymi z wykorzystaniem metodyki PRINCE2 (Tomasz Grabowski, Marcin Trembulak)	251
18.1. Wprowadzenie	251
18.2. Charakterystyka metodyki PRINCE2 – pryncypia w projektach IT	252
18.3. Podejście procesowe w metodyce PRINCE2 w projektach IT	253
18.3.1. Proces Przygotowania Projektu (PP)	254
18.3.2. Proces Inicjowania Projektu	255
18.3.3. Zarządzanie Strategiczne Projektem	255
18.3.4. Zarządzanie Końcem Etapu	255
18.3.5. Sterowanie Etapem	256
18.3.6. Zarządzanie Dostarczaniem Produktów	256
18.3.7. Zamykanie Projektu	257
18.4. Istota ryzyka w prowadzeniu projektów informatycznych	257
18.5. Wdrożenie zintegrowanego informatycznego systemu wspomagającego zarządzanie uczelnią – studium przypadku	259
18.6. Podsumowanie	261
Rozdział 19. Iteracyjne wytwarzanie oprogramowania w ujęciu procesowym (Łukasz Cabaj)	265
19.1. Wprowadzenie	265
19.2. Projekt informatyczny wytwarzanego oprogramowania	265
19.3. Cykl życia oprogramowania	267
19.4. Podsumowanie	272

Rozdział 20. Metodyka SCRUM w realizacji projektów informatycznych (Agnieszka Bitkowska, Marcin Sawczuk)	275
20.1. Wprowadzenie	275
20.2. Założenia metodyki SCRUM	276
20.3. Iteracje w metodyce SCRUM	278
20.4. Zespół w metodyce SCRUM	279
20.5. Zastosowanie metodyki SCRUM – studium przypadku	280
20.6. Podsumowanie	281
 Rozdział 21. Modelowanie procesów – przegląd nowych notacji (Zbigniew Misiak)	283
21.1. Wprowadzenie	283
21.2. Notacja BPMN	284
21.3. Notacja DMN	286
21.4. Notacja CMMN	287
21.5. Podsumowanie	289
 Rozdział 22. Proces budowania relacji międzypokoleniowych jako wyzwanie dla menedżerów (Joanna Moczydłowska)	291
22.1. Wprowadzenie	291
22.2. Konflikt pokoleń czy współpraca generacyjna?	292
22.3. Bariery w budowaniu relacji międzypokoleniowych w organizacji	295
22.4. Fundamenty więzi międzypokoleniowych w organizacji	298
22.5. Podsumowanie	299
 Rozdział 23. Rola przywództwa w organizacjach procesowych (Anna Kowalczyk-Kroenke)	303
23.1. Wprowadzenie	303
23.2. Istota organizacji procesowej	303
23.3. Przywództwo w organizacji procesowej	306
23.4. Menedżer organizacji procesowej	309
23.5. Podsumowanie	311

Rozdział 24. Społeczne wymiary zarządzania procesowego w organizacjach (Agnieszka Bitkowska)	315
24.1. Wprowadzenie	315
24.2. Zarządzanie procesowe a realizacja funkcji personalnej	316
24.3. Ocena, rozwój i doskonalenie pracowników w praktyce organizacji procesowych	318
24.4. Podsumowanie	322
Rozdział 25. Proces zarządzania kapitałem ludzkim na przykładzie przedsiębiorstwa z sektora kreatywnego (Magdalena Wiśniewska)	325
25.1. Wprowadzenie	325
25.2. Istota procesu zarządzania kapitałem ludzkim w sektorze kreatywnym	326
25.3. Charakterystyka sektora kreatywnego w Polsce	327
25.4. Metodologia badań i charakterystyka badanych	330
25.5. Wyniki badań	331
25.6. Podsumowanie	334
Rozdział 26. Rola celebrytów w procesie promocji polskich banków (Damian Bińkiewicz)	337
26.1. Wprowadzenie	337
26.2. Atrybuty marki przedsiębiorstwa	338
26.3. Profil celebrytów w reklamie	339
26.4. Udział celebrytów w reklamie bankowej	341
26.5. Znaczenie celebryty w procesie promocji	343
26.6. Analiza reakcji klienta na celebrytę w wizerunku banku	345
26.7. Podsumowanie	355
Rozdział 27. Procesy innowacyjne w przedsiębiorstwach i ich uwarunkowania (Bogusława Ziółkowska)	359
27.1. Wprowadzenie	359
27.2. Procesowe postrzeganie innowacji	360
27.3. Uwarunkowania innowacyjności przedsiębiorstw	367
27.4. Innowacyjność przedsiębiorstw w Polsce w latach 2011–2013	370
27.5. Podsumowanie	372

Rozdział 28. Rola kontroli jakości w procesie napraw urządzeń elektronicznych przedsiębiorstwa serwisowego (Sylvia Sielska) 377

28.1. Wprowadzenie	377
28.2. Podejście procesowe do zarządzania przedsiębiorstwem	377
28.3. Kontrola jakości w przedsiębiorstwach	380
28.4. Kontrola jakości procesu naprawy produktu – studium przypadku	382
28.5. Podsumowanie	387

Rozdział 29. Podejście procesowe w biurze projektów architektonicznych (Krystyna Agata Kopryk-Paluch) 391

29.1. Wprowadzenie	391
29.2. Charakterystyka usług projektowania architektonicznego	392
29.3. Podejście procesowe w przedsiębiorstwie usługowym	394
29.4. Identyfikacja procesów biura projektowego	397
29.5. Podsumowanie	403

Rozdział 30. Podejście procesowe w placówkach służby zdrowia (Agnieszka Bitkowska, Elżbieta Weiss) 407

30.1. Wprowadzenie	407
30.2. Istota podejścia procesowego w placówkach służby zdrowia	408
30.3. Systemy oceny jakości placówek służby zdrowia	411
30.4. Implementacja podejścia procesowego w placówce służby zdrowia	412
30.5. Podsumowanie	416