

Spis treści

Przedmowa	15
Rozdział 1. Wartości w zarządzaniu. Znaczenie perspektywy humanistycznej <i>(Bolesław Rafał Kuc)</i>	17
1.1. Wprowadzenie	17
1.2. Geneza koncepcji zarządzania przez wartość	18
1.3. Znaczenie wartości w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa	25
1.4. Instrumenty koncepcji zarządzania przez wartości	28
1.5. Przydatność zarządzania przez wartości dla współczesnych organizacji	32
1.6. Podsumowanie	35
Rozdział 2. Zaufanie jako wartość relacji partnerskich w zarządzaniu <i>(Rafał Tyszkiewicz)</i>	41
2.1. Wprowadzenie	41
2.2. Zaufanie jako filar relacji partnerskich	42
2.3. Atrybuty zaufania w relacjach partnerskich	44
2.4. Badanie empiryczne wartości relacji partnerskich	48
2.5. Podsumowanie	54
Rozdział 3. Przesłanki implementacji zarządzania procesowego w organizacjach <i>(Agnieszka Bitkowska, Dorota Narojczyk)</i>	57
3.1. Wprowadzenie	57
3.2. Perspektywa strategiczna implementacji zarządzania procesowego	58
3.3. Uwarunkowania implementacji zarządzania procesowego w organizacjach ..	59
3.4. Implementacja zarządzania procesowego w organizacjach – wyniki badań ..	62
3.5. Podsumowanie	64

Rozdział 4. Finansjalizacja a zmiany w procesach zarządzania przedsiębiorstwami (Piotr Szczepankowski)	67
4.1. Wprowadzenie	67
4.2. Istota finansjalizacji	68
4.3. Zmiany w procesach zarządzania jako następstwo finansjalizacji	70
4.4. Wpływ finansjalizacji na procesy finansowe przedsiębiorstw	75
4.5. Podsumowanie	78
 Rozdział 5. Zastosowanie zarządzania procesowego w projektowaniu sieci współzarządzania samorządów terytorialnych (Włodzimierz Chojnacki)	83
5.1. Wprowadzenie	83
5.2. Rola administracji publicznej w zarządzaniu bezpieczeństwem społecznym	86
5.3. Analiza pomocy społecznej świadczonej przez administrację publiczną	87
5.4. Konceptualizacja funkcjonowania polityki publicznej	88
5.5. Zarys ewolucji koncepcji sektora publicznego	91
5.6. Samorząd terytorialny w ujęciu sieci współzarządzania	92
5.7. Podsumowanie	95
 Rozdział 6. Zarządzanie procesowe jako warunek wzrostu efektywności działania administracji publicznej (Sabina Kauf)	101
6.1. Wprowadzenie	101
6.2. Zarządzanie procesowe jako instrument modernizacji administracji publicznej	102
6.3. Wyzwania wobec zarządzania procesowego w jednostkach terytorialnych	109
6.4. Podsumowanie	110
 Rozdział 7. Wielozadaniowości w organizacjach procesowych (Włodzimierz Chojnacki, Wojciech Asterski)	113
7.1. Wprowadzenie	113
7.2. Zjawisko multitaskingu w korporacji	114
7.3. Zalety i wady multitaskingu	121
7.4. Przyszłość multitaskingu w korporacji	124
7.5. Podsumowanie	125

Rozdział 8. Kluczowe procesy w zarządzaniu zasobami ludzkimi w organizacjach globalnych (<i>Grażyna Sadowska</i>)	129
8.1. Wprowadzenie	129
8.2. Kluczowe czynniki zarządzania zasobami ludzkimi	130
8.2.1. Przewodzenie	130
8.2.2. Zaangażowanie	132
8.2.3. Przekształcenie	133
8.2.4. Wypracowanie od nowa	135
8.3. Studium przypadku	136
8.4. Podsumowanie	137
Rozdział 9. Proces rekrutacji i selekcji pracowników firmy Avanssur SA (<i>Krzysztof Jaśkiewicz</i>)	141
9.1. Wprowadzenie	141
9.2. Istota rekrutacji i selekcji pracowników	142
9.3. Charakterystyka firmy Avanssur SA	143
9.4. Procesy rekrutacji i selekcji w Avanssur SA	145
9.5. Podsumowanie	151
Rozdział 10. Proces motywowania pracowników przedsiębiorstwa (<i>Krzysztof Kościółek</i>)	155
10.1. Wprowadzenie	155
10.2. Istota motywowania w teorii zarządzania	156
10.3. Motywacja jako proces zachowań i zmian	158
10.4. Czynniki motywowania do pracy	164
10.5. Modele motywowania	168
10.5.1. Model tradycyjny	168
10.5.2. Model stosunków współdziałania	169
10.5.3. Model zasobów ludzkich	169
10.6. Podsumowanie	173
Rozdział 11. Uwarunkowania procesów kadrowo-płacowych projektów europejskich (<i>Anna Gronau</i>)	177
11.1. Wprowadzenie	177
11.2. Funkcjonowanie funduszy europejskich	177
11.3. Wytyczne procesów kadrowo-płacowych projektów	179
11.4. Założenia projektu Start dla innowacyjnych firm II	183
11.5. Zatrudnienie i współpraca w ramach projektu	184
11.6. Problemy i trudności przy realizacji projektu	188
11.7. Podsumowanie	191

Rozdział 12. Proces obsługi klienta jako droga do osiągnięcia sukcesu (<i>Natalia Zalewska, Anna Kowalik</i>)	193
12.1. Wprowadzenie	193
12.2. Elementy procesu obsługi klienta	194
12.3. Problemy i zagrożenia w zakresie obsługi klienta	198
12.4. Koszty obsługi klienta	201
12.5. Procesy w zakresie obsługi klienta	205
12.6. Procedura przyjęcia, obsługi i rejestracji klienta	208
12.7. Podsumowanie	212
 Rozdział 13. Podejście procesowe w zarządzaniu przedsiębiorstwem na przykładzie banku X (<i>Krzysztof Ojdana</i>)	217
13.1. Wprowadzenie	217
13.2. Znaczenie procesu	218
13.3. Bank jako oferent usług finansowych	221
13.3.1. Identyfikacja procesów bankowych	221
13.3.2. Procesy bankowe	224
13.4. Podsumowanie	227
 Rozdział 14. Rozwój oferty produktowej w bankowości prywatnej w Polsce (<i>Ewa Sawicka</i>)	231
14.1. Wprowadzenie	231
14.2. Początki rozwoju bankowości prywatnej w Polsce	232
14.3. Oferta z segmentu korporacji dostępna w bankowości prywatnej	234
14.4. Bankowość prywatna na przestrzeni ostatniego dziesięciolecia	237
14.5. Podsumowanie	239
 Rozdział 15. Proces pozyskiwania wiedzy z otoczenia w organizacji wirtualnej (<i>Damian Dziembek</i>)	241
15.1. Wprowadzenie	241
15.2. Organizacja wirtualna a problematyka procesu pozyskiwania wiedzy z otoczenia	242
15.3. Struktura i przebieg procesu pozyskiwania wiedzy	245
15.3.1. Monitorowanie bliższego i dalszego otoczenia rynkowego	246
15.3.2. Poszukiwanie potencjalnych podmiotów posiadających aktywną wiedzy	248
15.3.3. Komplektacja składu organizacji wirtualnej	254
15.3.4. Absorpcja wiedzy	256

15.4. Wybrane uwarunkowania realizacji procesu pozyskiwania wiedzy w organizacji wirtualnej	258
15.5. Podsumowanie	261
Rozdział 16. Podejście procesowe do zarządzania wiedzą (Dorota Jelonek, Robert Ulewicz, Marcel Lizak)	263
16.1. Wprowadzenie	263
16.2. Zarządzanie wiedzą w organizacji	265
16.3. Modele zarządzania wiedzą	267
16.4. Podsumowanie	272
Rozdział 17. Kultura organizacyjna zorientowana na zarządzanie wiedzą (Marcel Lizak)	275
17.1. Wprowadzenie	275
17.2. Czynniki determinujące kulturę organizacyjną	276
17.3. Procesy zarządzania wiedzą	279
17.4. Kultura organizacyjna jako element zarządzania wiedzą	284
17.5. Podsumowanie	285
Rozdział 18. Fazy cyklu życia w ocenie dojrzałości procesowej przedsiębiorstwa (Katarzyna Cieślak)	289
18.1. Wprowadzenie	289
18.2. Istota podejścia procesowego	289
18.3. Charakterystyka cyklu życia przedsiębiorstwa	291
18.4. Dojrzałości procesowa przedsiębiorstwa	292
18.5. Model doskonałości EFQM jako ocena dojrzałości procesowej	294
18.6. Podsumowanie	297
Rozdział 19. Zarządzanie procesami na polskich uczelniach wyższych – studium przypadku (Małgorzata Cieciora)	301
19.1. Wprowadzenie	301
19.2. Podejście procesowe w zarządzaniu organizacją	302
19.3. Zarządzanie procesami w polskich organizacjach	304
19.4. Projekt Kaizen – studium przypadku	305
19.4.1. Monitoring programu studiów	306
19.4.2. Zarządzanie kadrą dydaktyczną	307
19.4.3. Zarządzanie zasobami do nauki	307

19.4.4. Organizacja systemu oceniania studentów	308
19.4.5. Organizacja planu zajęć	308
19.4.6. Zarządzanie środkami wsparcia dla studentów	308
19.4.7. Zarządzanie systemami informacyjnymi i komunikacją z interesariuszami	308
19.5. Podsumowanie	309
Rozdział 20. Struktura procesu przedsięwzięć projektów unijnych (<i>Elżbieta Weiss, Dorota Narojczyk</i>)	313
20.1. Wprowadzenie	313
20.2. Istota przedsięwzięcia a projektu	314
20.3. Opracowanie projektu przedsięwzięcia	316
20.4. Przygotowanie montażu finansowego projektu	319
20.5. Przygotowanie unijnej aplikacji projektu	321
20.6. Realizacja projektu przedsięwzięcia	324
20.7. Podsumowanie	327
Rozdział 21. Determinanty zarządzania projektami w przedsiębiorstwie (<i>Monika Wojdyło</i>)	331
21.1. Wprowadzenie	331
21.2. Istota zarządzania projektami	332
21.3. Cykl życia projektu	334
21.4. Bariery zarządzania projektami	337
21.5. Podsumowanie	344
Rozdział 22. Pozyskiwanie środków unijnych przez samorządy terytorialne (<i>Marcel Lizak</i>)	347
22.1. Wprowadzenie	347
22.2. Istota projektu unijnego	348
22.3. Proces zarządzania projektem	350
22.4. Polityka Unii Europejskiej na lata 2014–2020	355
22.5. Podsumowanie	359
Rozdział 23. Proces podejmowania decyzji na przykładzie General Electric (<i>Magdalena Krok</i>)	363
23.1. Wprowadzenie	363
23.2. Istota decyzji	364
23.3. Charakterystyka przedsiębiorstwa General Electric	368
23.4. Podejmowanie decyzji w przedsiębiorstwie General Electric	369
23.5. Podsumowanie	370

Rozdział 24. Rola procesu zarządzania asortymentem w sklepie detalicznym (<i>Dzmitry Chatyrbok</i>)	373
24.1. Wprowadzenie	373
24.2. Asortymentacja towarów w sklepie detalicznym	374
24.3. Strategie asortymentu w sklepie	376
24.4. Analiza wyników zarządzania asortymentem	378
24.5. Podsumowanie	381
Rozdział 25. Analiza klasycznych stylów kierowania z uwzględnieniem podejścia Toyoty (<i>Monika Dondela</i>)	383
25.1. Wprowadzenie	383
25.2. Identyfikacja badanego przedsiębiorstwa	386
25.3. Cel i metodologia badań	386
25.4. Wyniki badań BOST	388
25.5. Analiza stylów kierowania w badanym przedsiębiorstwie	389
25.6. Podsumowanie	391
Rozdział 26. Komercjalizacja sportu – nowe modele zarządzania organizacjami sportowymi (<i>Krzyszyna Kołodko</i>)	395
26.1. Wprowadzenie	395
26.2. Znaczenie procesu organizacji sportowej	396
26.3. Rynek sportu w Polsce	398
26.4. Strategia marketingowa organizacji sportowej	400
26.5. Segmenty konsumentów sportu	404
26.6. Podsumowanie	406
Rozdział 27. Podejście procesowe do naboru na wyższe stanowiska w służbie cywilnej (<i>Agnieszka Łukaszczyk</i>)	411
27.1. Wprowadzenie	411
27.2. Nabór na wyższe stanowiska w służbie cywilnej	413
27.3. Obsadzanie wyższych stanowisk w służbie cywilnej	418
27.4. Uwarunkowania prawne i praktyka naboru na wyższe stanowiska w służbie cywilnej	422
27.5. Obsadzanie wyższych stanowisk w służbie cywilnej jako przykład zarządzania procesowego	427
27.6. Ustawa nowelizacyjna z 30 grudnia 2015 r. a obsadzanie wyższych stanowisk	429
27.7. Podsumowanie	435

Rozdział 28.	Możliwości kompleksowej oceny procesu rozwoju regionalnego Polski w latach 2005–2013 (<i>Izabella Kudrycka</i>)	439
28.1.	Wprowadzenie	439
28.2.	Zarządzanie procesowe absorpcją funduszy europejskich	440
28.3.	Miary realizacji celów i trendy wzrostu PKB w latach 2005–2013	444
28.4.	Miary podobieństwa jako podstawa oceny procesu konwergencji rozwoju	450
28.5.	Podsumowanie	460
Chapter 29.	The Dynamic Perspective of Business Processes (<i>Tomasz Gzik</i>)	465
29.1.	Introduction	465
29.2.	The Context of Business Processes	466
29.3.	The Dynamic Aspects of Business Processes	468
29.3.1.	Dynamic Process Models	469
29.3.2.	Context of Management	470
29.3.3.	Context of IT Systems	473
29.3.4.	Context of Process Modeling	476
29.4.	Summary and directions of research	478
Chapter 30.	Process Approach in the Activities of the Russian Microfinancial Company (<i>Maksim Pranichnikov, Alena Pranichnikova</i>)	483
30.1.	Introduction	483
30.2.	Characteristics of the Company	484
30.3.	Research the Company Shown by on the Basis of the Strengths and Weaknesses	485
30.3.1.	The classification process	486
30.3.2.	The basic classification of processes of the company	487
30.3.3.	Description of subprocess	489
30.3.4.	Subprocess "Issuing loans through lending centers"	489
30.4.	Conclusion	489
Chapter 31.	Mental Health in the Workplace in the Context of Business Process Management (<i>Barbara Jacennik</i>)	493
31.1.	Introduction	493
31.2.	Mental Health Problem vs. Business Effectiveness	493
31.3.	Costs of Negative Mental Health	494

31.4. Prevention of Employees' Health Problems	495
31.4.1. Research on BPM and workplace health	495
31.4.2. Health related processes as business processes	496
31.4.3. Business process and workplace stress	497
31.5. BPM-IT Systems	498
31.5.1. Reducing mental health risk factors	499
31.6. Conclusion	500

Chapter 32. Exploring Strategy and Succession Planning in First Generation

Family Businesses (<i>Claire Seaman, Jack Thomson</i>)	503
--	-----

32.1. Introduction	503
32.2. Aim and Objectives	504
32.3. Literature Review	504
32.4. Definitions	504
32.5. Succession Planning	505
32.6. Succession Planning in Scottish Family Businesses	506
32.7. Strategic Planning	508
32.8. Methodology	508
32.9. Sample	509
32.10. Analysis	509
32.11. Results and Discussion	510
32.12. Succession Planning	511
32.13. Family Involvement with Succession Plan	514
32.14. Succession Planning Conclusion	515
32.15. Strategic Planning	516
32.16. Participant interaction	516
32.17. Linking Succession Planning and Strategic Planning	518