

Spis treści

Wstęp	7
Część I	
Teoretyczne podstawy zarządzania procesami w przedsiębiorstwie	11
Rozdział 1. Podejście procesowe w zarządzaniu organizacją	13
1.1. Rola procesu i podejścia procesowego w organizacji	13
1.2. Klasyfikacja procesów w przedsiębiorstwie	22
1.3. Podejście procesowe w zarządzaniu jakością	25
Bibliografia	33
Rozdział 2. Zarządzanie procesami w przedsiębiorstwie	36
2.1. Charakterystyka koncepcji zarządzania procesami	36
2.2. Metodyki zarządzania procesami w przedsiębiorstwie	43
2.3. Uwarunkowania wdrożenia zarządzania procesami w przedsiębiorstwie	48
Bibliografia	57
Rozdział 3. Organizacyjne i społeczne uwarunkowania zarządzania procesami w przedsiębiorstwie	60
3.1. Organizacja zorientowana na procesy	60
3.2. Zasoby ludzkie w zarządzaniu procesami	66
Bibliografia	69

Część II

Wybrane zagadnienia zarządzania procesami w przedsiębiorstwie	71
---	----

Rozdział 4. Zarządzanie kosztami w ujęciu procesowym	73
--	----

4.1. Techniki zarządzania kosztami w przedsiębiorstwie	73
4.2. Narzędzia wspomagające zarządzanie kosztami w przedsiębiorstwie	78
4.3. Podejście procesowe do kosztów przedsiębiorstwa	81
Bibliografia	85

Rozdział 5. Procesy wdrażania innowacji poprzez transfer technologii	86
--	----

5.1. Proces innowacji w przedsiębiorstwie	86
5.2. Procesy transferu technologii	92
5.3. Uwarunkowania procesu wdrażania nowych technologii w sektorze MSP	102
Bibliografia	110

Część III

Praktyczne aspekty zarządzania procesami w przedsiębiorstwach	113
---	-----

Rozdział 6. Zarządzanie procesami w przedsiębiorstwach w świetle badań empirycznych	115
---	-----

6.1. Badania empiryczne w zakresie zarządzania procesami w przedsiębiorstwach na świecie	115
6.2. Badania empiryczne w zakresie zarządzania procesami w przedsiębiorstwach w Polsce	125
Bibliografia	137

Rozdział 7. Podejście procesowe w zarządzaniu jakością – Instytut Energetyki O/Gdańsk	138
---	-----

7.1. System zarządzania jakością w Instytucie Energetyki O/Gdańsk	138
7.2. Klasyfikacja procesów w Instytucie Energetyki O/Gdańsk	144
7.3. Model analizy i doskonalenia usług w Instytucie Energetyki O/Gdańsk	152
Bibliografia	154

Rozdział 8. Procesowe zarządzanie kosztami w przedsiębiorstwach	156
---	-----

8.1. Racjonalizacja kosztów na rynku polskim	156
8.2. Praktyczne zastosowanie rachunku procesowego kosztów	158
8.3. Racjonalizacja kosztów na przykładzie koncernu Volkswagen	161
Bibliografia	168

Zakończenie	171
-------------	-----

Noty o autorach	173
-----------------	-----