

Spis treści

1. Istota podejścia procesowego do zarządzania	3
2. Analiza struktury organizacyjnej oraz łańcucha wartości dodanej w kontekście procesów	9
3. Mapa relacji i identyfikacja procesów biznesowych	16
4. Analiza procesów biznesowych i ich wdrażanie przy wykorzystaniu karty procesu	21
5. Mapowanie procesów biznesowych według notacji BPMN	27
6. Kontrolowanie procesów biznesowych – projektowanie systemu mierników	32
7. Kontrolowanie procesów biznesowych – ścieżka krytyczna	37
8. Doskonalenie procesów biznesowych – diagram Ishikawy	43
9. Doskonalenie procesów biznesowych – diagram Pareto-Lorenza	52
10. Doskonalenie procesów biznesowych – karta FMEA	57
11. Doskonalenie procesów biznesowych – Lean management: mapowanie strumienia wartości	63
12. Doskonalenie procesów biznesowych – Lean Management: balansowanie obciążenia pracą	72
Przykładowe tematy projektów	83
Opis wymagań projektu zaliczeniowego	84
Bibliografia	86



A 197000