

Spis treści

Wstęp	7
 Rozdział 1	
Podejście procesowe w zarządzaniu organizacją	11
1.1. Istota zarządzania procesowego	11
1.2. Proces w organizacji i klasyfikacja procesów	19
1.3. Korzyści i bariery stosowania podejścia procesowego	31
 Rozdział 2	
Organizacja procesowa	41
2.1. Modele organizacji	41
2.2. Interpretacja organizacji procesowej	53
2.3. Perspektywy rozwoju organizacji procesowej	59
2.4. Efektywność procesu a efektywność organizacji	65
 Rozdział 3	
Instrumenty doskonalenia organizacji procesowej	74
3.1. Istota doskonalenia organizacji	74
3.2. Koncepcje <i>TQM</i> , <i>Lean Management</i> i <i>Kaizen</i> w doskonaleniu organizacji	80
3.3. Charakterystyka wybranych instrumentów doskonalenia zarządzania procesowego	87
3.4. Samoocena dojrzałości procesowej organizacji	111

Rozdział 4

Doskonalenie procesów produkcyjnych w przedsiębiorstwie branży cukierniczej. Studium przypadku	117
4.1. Cel badań i opis badanej organizacji	117
4.2. Opis badanych procesów produkcyjnych	118
4.3. Propozycje doskonalenia zarządzania procesami w badanym przedsiębiorstwie	121
4.4. Wyniki samooceny dojrzałości procesowej badanej organizacji	129

Rozdział 5

Raport z badania ankietowego	141
5.1. Cel badania i charakterystyka respondentów	141
5.2. Podejście procesowe w opinii respondentów	142
5.3. Postrzeganie wybranych instrumentów doskonalenia organizacji	149
5.4. Dyskusja nad wynikami i wnioski badawcze	152

Zakończenie	159
--------------------	-----

Bibliografia	163
---------------------	-----

Spis tabel	179
-------------------	-----

Spis rysunków	180
----------------------	-----

Załącznik 1. Kwestionariusz ankiety	181
--	-----