

Spis treści

Wprowadzenie	7
Rozdział 1	
Wprowadzenie do zarządzania procesami	11
1.1. Istota i klasyfikacja procesów	11
1.2. Istota zarządzania procesami	19
1.3. Struktura zarządzania procesami	24
1.4. Uwarunkowania zarządzania procesami	34
Rozdział 2	
Funkcjonowanie biura zarządzania procesami	43
2.1. Istota i przesłanki powstania biura zarządzania procesami	43
2.2. Zadania i funkcje biura zarządzania procesami	48
2.3. Organizacja biura zarządzania procesami	51
2.4. Struktura biura zarządzania procesami	57
Rozdział 3	
Uwarunkowania funkcjonowania biura zarządzania procesami	62
3.1. Dojrzałość procesowa organizacji a funkcjonowanie biura zarządzania procesami	62
3.2. Menedżer procesu w kontekście funkcjonowania biura zarządzania procesami	73
3.3. Zespół procesowy w kontekście funkcjonowania biura zarządzania procesami	81
3.4. Miękkie aspekty zarządzania procesami a realizacja usług biura zarządzania procesami	91

Rozdział 4	
Biuro zarządzania procesami w praktyce gospodarczej	99
4.1. Funkcjonowanie biur zarządzania procesami na świecie	99
4.2. Funkcjonowanie biur zarządzania procesami w Polsce	105
4.3. Analiza porównawcza funkcjonowania biur zarządzania procesami na świecie i w Polsce	113
4.4. Biuro zarządzania procesami – ujęcie praktyczne	116
4.4.1. Biuro zarządzania procesami w międzynarodowej grupie kapitałowej	116
4.4.2. Biuro zarządzania procesami w przedsiębiorstwie produkcyjnym	118
Zakończenie	121
Bibliografia	123
Załączniki	133
Załącznik 1. Rola i zadania biura zarządzania procesami	133
Załącznik 2. Budowa i rozwój biura zarządzania procesami	134