
Spis treści

Wprowadzenie	9
Rozdział 1	
Podejście procesowe	15
<i>Marek Bugdol, Katarzyna Szczepańska</i>	
1.1. Podstawy podejścia procesowego	15
1.2. Determinanty podejścia procesowego	22
1.3. Cechy podejścia procesowego	28
1.4. Struktura podejścia procesowego	43
1.5. Doskonalenie podejścia procesowego	55
Rozdział 2	
Zarządzanie marketingiem	62
<i>Robert Nowacki</i>	
2.1. Istota orientacji marketingowej	62
2.2. Charakterystyka zarządzania marketingiem	70
2.3. Struktura procesów zarządzania marketingiem	72
2.3.1. Procesy zarządzania strategicznego	72
2.3.2. Procesy zarządzania operacyjnego	85
2.3.3. Procesy według kryterium podejścia procesowego	108
2.3.4. Procesy według klasyfikacji APQC	112
2.3.5. Procesy według kryterium wartości	116
2.3.6. Procesy według kryterium decyzyjności	117
2.4. Relacje między procesami	117
2.5. Miary skuteczności i efektywności zarządzania marketingiem	120
2.5.1. Miary skuteczności	129
2.5.2. Miary efektywności	131

Rozdział 3	
Zarządzanie zasobami ludzkimi	133
<i>Katarzyna Szczepańska, Marek Bugdol</i>	
3.1. Charakterystyka funkcji personalnej	133
3.2. Charakterystyka zarządzania zasobami ludzkimi	136
3.3. Struktura procesów zarządzania zasobami ludzkimi	139
3.3.1. Procesy zarządzania strategicznego	144
3.3.2. Procesy zarządzania operacyjnego	149
3.3.3. Procesy według podejścia procesowego	167
3.3.4. Procesy według klasyfikacji APQC	171
3.3.5. Procesy według kryterium wartości	175
3.3.6. Procesy według kryterium decyzyjności	177
3.4. Relacje między procesami	177
3.5. Miary efektywności i skuteczności zarządzania zasobami ludzkimi	179
3.5.1. Miary ekonomiczne efektywności procesów	179
3.5.2. Miary skuteczności procesów	195
Rozdział 4	
Zarządzanie produkcją	198
<i>Anna Kosieradzka</i>	
4.1. Pojęcie zarządzania produkcją	198
4.2. Charakterystyka zarządzania produkcją	202
4.3. Struktura procesów zarządzania produkcją	204
4.3.1. Procesy zarządzania strategicznego i operacyjnego	204
4.3.2. Procesy według klasyfikacji APQC	206
4.3.3. Procesy według kryterium modeli wytwarzania	207
4.3.4. Procesy według kryterium wartości	219
4.3.5. Procesy według kryterium decyzyjności	221
4.3.6. Procesy według kryterium podejścia procesowego	222
4.4. Relacje między procesami	229
4.5. Miary skuteczności i efektywności zarządzania produkcją	231
4.5.1. Miary skuteczności	233
4.5.2. Miary efektywności	240
Rozdział 5	
Zarządzanie finansami	251
<i>Piotr Szczepankowski</i>	
5.1. Pojęcie i zakres zarządzania finansami	251
5.2. Struktura procesów w zarządzaniu finansami	257
5.2.1. Procesy według klasyfikacji APQC	257
5.2.2. Procesy według kryterium podejścia procesowego	260
5.2.3. Procesy zarządzania strategicznego	262
5.2.4. Procesy zarządzania operacyjnego	286

5.2.5. Procesy według kryterium wartości	303
5.2.6. Procesy według kryterium decyzyjności	304
5.3. Relacje między procesami	304
5.4. Miary skuteczności i efektywności zarządzania finansami	306
5.4.1. Miary skuteczności	306
5.4.2. Miary efektywności	307
Rozdział 6	
Zarządzanie usługami	309
<i>Katarzyna Szczepańska, Justyna Maciąg</i>	
6.1. Charakterystyka usług	309
6.2. Zarządzanie usługami	315
6.3. Procesy w zarządzaniu usługami	317
6.4. Miary skuteczności i efektywności zarządzania usługami	317
Zakończenie	319
Bibliografia	325
Indeks rzeczowy	336