

Spis treści

MODELOWANIE ORGANIZACJI PROCESOWEJ

Redakcja naukowa:
Jerzy Auksztol, Magdalena Chomuszek

358712



WYDAWNICTWO NAUKOWE PWN
WARSZAWA 2012

Spis treści

Wstęp	7
1. Problematyka podejścia procesowego	11
1.1. Wprowadzenie	11
1.2. Źródła powstania i definicja procesu gospodarczego	12
1.3. Proces a zdarzenie gospodarcze	15
2. Wybrane obszary zastosowań	22
2.1. System zarządzania jakością zgodny z normą ISO 9001:2008	22
2.2. Podejście procesowe we wdrożeniach systemów ERP	27
2.2.1. Referencyjny model procesów w systemach ERP	27
2.2.2. Przed zakupem oprogramowania	31
2.2.3. Biznesowa analiza przedwdrożeniowa	32
2.2.4. Wdrożenie systemu ERP	34
2.2.5. Podsumowanie	39
3. Dojrzałość procesowa organizacji	40
3.1. Wstęp – pięć miesięcy z życia rodzica	40
3.2. Modele dojrzałości	42
3.3. Założenia modeli	43
3.4. Zawartość poziomów dojrzałości	47
3.5. Odbiorcy modeli dojrzałości	48
3.6. Wdrożenie modelu	50
3.6.1. Definicja zadań	50
3.6.2. Uświadamianie	51
3.6.3. Audyt wewnętrzny	51
3.6.4. Wybór sektorów priorytetowych	52
3.6.5. Wdrożenie	52
3.7. Zagrożenia i szanse	53
3.8. Podsumowanie	54

4. Zarządzanie wzrostem dojrzałości procesowej za pomocą narzędzia PST firmy Philips	55
4.1. Konstrukcja i logika narzędzia	57
4.1.1. Ocena procesu „Zarządzanie produktem” według narzędzia PST	62
4.1.2. Ocena procesu „Strategia marketingowa” według narzędzia PST	67
4.1.3. Ocena procesu „Planowanie marketingowe” według narzędzia PST	68
4.1.4. Ocena procesu „Wywiad rynkowy” według narzędzia PST	70
4.2. Podsumowanie	72
5. Model APQC – Uniwersalny Model Klasyfikacji Procesów	73
5.1. Idea modelu APQC	73
5.2. Budowa modelu	79
5.2.1. Pierwszy poziom: Kategorie procesów	84
5.2.2. Drugi poziom: Grupy procesów	86
5.2.3. Trzeci poziom: Procesy	87
5.2.4. Czwarty poziom: Działania/czynności	88
5.3. Hierarchiczna prezentacja modelu	88
5.4. Podsumowanie	89
Załącznik	90
5.2.0 Uniwersalny Model Klasyfikacji Procesów – wersja polska	90
Process Classification Framework – wersja oryginalna	132
Bibliografia	170
O autorach	172