

SPIS TREŚCI

WSTĘP	7
Rozdział 1	
WPROWADZENIE DO PROBLEMATYKI PROCESÓW W ORGANIZACJI.....	8
1.1. Zainteresowanie procesami.....	8
1.2. Definicje, struktura i podział procesów.....	12
1.3. Produkt procesu.....	17
1.4. Właściciel procesu.....	22
1.5. Elementy związane z procesem – czas, przestrzeń, ruch	23
Rozdział 2	
SPOŁECZNE I ORGANIZACYJNE UWARUNKOWANIA	
REALIZACJI ZADAŃ	28
2.1. Praca indywidualna.....	28
2.2. Realizacja zadań w zespołach.....	33
2.2.1. Potrzeba działania zespołowego	33
2.2.2. Rola przywódcy w zespole.....	37
2.2.3. Aspekt wielokulturowości w zespole.....	39
2.2.4. Indywidualne i grupowe podejmowanie decyzji.....	39
2.2.5. Wpływ komunikowania się na funkcjonowanie zespołu	41
2.2.6. Konflikty w zespole	43
2.3. Pracownicy w strukturze organizacji.....	44
2.4. Kultura sprzyjająca realizacji procesów	46
Rozdział 3	
ODDZIAŁYWANIE ŚRODOWISKA MATERIALNEGO	
NA PRACOWNIKÓW	49
3.1. Charakterystyka układu człowiek–technika	49
3.1.1. Dostosowanie maszyn do człowieka.....	49
3.1.2. Powstawanie błędów podczas realizacji zadań	51
3.2. Lokalizacja, rozmieszczenie i organizacja stanowiska pracy	53
3.3. Czynniki wpływające na funkcjonowanie pracowników	
na stanowiskach pracy.....	59
3.3.1. Oświetlenie miejsca pracy a realizacja zadań	59
3.3.2. Wpływ hałasu na realizację zadań.....	61
3.3.3. Kolory w miejscu pracy a funkcjonowanie pracowników	62
3.3.4. Oddziaływanie temperatury i wilgotności na pracowników	62
3.3.5. Cyrkulacja powietrza w pomieszczeniach.....	64
Rozdział 4	
REALIZATORZY PROCESU – WYBRANE ELEMENTY	65
4.1. Pozyskiwanie pracowników do realizacji zadań w organizacji	65
4.1.1. Wiedza pracowników jako element ich kapitału.....	65

4.1.2. Rekrutacja i selekcja pracowników	70
4.1.3. Przydział pracowników do zadań.....	75
4.2. Pozyskiwanie pracowników w świetle zmian w otoczeniu organizacji.....	76
4.3. Motywowanie pracowników	86
4.4. Fluktuacja i absencja pracowników	88
Rozdział 5	
PODEJMOWANIE DZIAŁAŃ NA RZECZ USPRAWNIENIA PROCESÓW.....	90
5.1. Potrzeba i sposoby przeprowadzania zmian w organizacji.....	90
5.2. Mapowanie strumienia wartości	93
5.3. Działanie na rzecz zapewnienia ciągłego przepływu.....	96
5.4. Eliminacja marnotrawstwa	103
5.5. Standaryzacja pracy.....	105
5.6. Mierniki procesów.....	107
5.7. Jakość procesów	108
BIBLIOGRAFIA	113
SPIS RYSUNKÓW	124
SPIS TABEL	126
ZAŁĄCZNIKI	127