
Spis treści

Wprowadzenie	9
Rozdział 1	
Podjęcie 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*Katarzyna Szczepańska, Marek Bugdol*

- 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*Anna Kosieradzka*

- 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*Piotr Szczepankowski*

- 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