

# Spis treści

<b>Wykaz skrótów .....</b>	<b>9</b>
<b>Wstęp .....</b>	<b>13</b>
Założenia badawcze .....	14
Cele badawcze i zakres prowadzonych badań .....	18
Zdefiniowanie problemu badawczego i hipotez badawczych .....	20
Metoda prowadzenia badań i wnioski naukowe .....	27
Organizacja badań .....	29
Struktura i układ pracy .....	33
<b>1. Koncepcje i kierunki rozwoju podejścia procesowego w przedsiębiorstwie .....</b>	<b>36</b>
Wprowadzenie .....	36
1.1. Procesowa orientacja przedsiębiorstw .....	37
1.2. Kierunki rozwoju organizacyjnego polskich przedsiębiorstw – perspektywa orientacji na procesy .....	42
1.3. Modele rozwoju organizacyjnego – perspektywa organizacji zorientowanej na procesy .....	44
Podsumowanie .....	55
<b>2. Procesowa orientacja przedsiębiorstw – aspekty metodyczne .....</b>	<b>57</b>
Wprowadzenie .....	57
2.1. Klasyfikacja metod doskonalenia procesowej orientacji przedsiębiorstw .....	58
2.2. Rola i znaczenie wybranych koncepcji zarządzania w rozwoju organizacji zorientowanej na procesy – krytyczna ocena i analiza .....	64
2.3. Zarządzanie informacją a kształtowanie potencjału rozwojowego przedsiębiorstw w kierunku orientacji na procesy .....	72
Podsumowanie .....	76
<b>3. Modele rozwoju organizacyjnego i perspektywa orientacji na procesy – studia przypadków .....</b>	<b>78</b>
Wprowadzenie .....	78
3.1. Orientacja procesowa w kontekście zarządzania jakością – studium przypadku .....	81
3.2. Orientacja procesowa w kontekście zarządzania informacją – studium przypadku .....	89

---

3.3. Orientacja procesowa w kontekście zarządzania efektywnością – studium przypadku .....	97
Podsumowanie .....	107
<b>4. Wyniki badań – aspekty metodyczne diagnozy procesowej dojrzałości przedsiębiorstw (PDP) .....</b>	<b>110</b>
Wprowadzenie .....	110
4.1. Ogólna metodyka badań procesowej dojrzałości przedsiębiorstw .....	112
4.2. Metodyka badań sondażowych, obserwacja uczestnicząca – wersja PDP-1.01 .....	114
4.3. Metodyka badań sondażowych z zastosowaniem interaktywnej ankiety internetowej – wersja PDP-1.02 .....	138
Podsumowanie .....	161
<b>5. Model metodyk doskonalenia procesowej orientacji przedsiębiorstw. Idea platformy treningu procesowego .....</b>	<b>164</b>
Wprowadzenie .....	164
5.1. Metodyka audytu procesowej orientacji przedsiębiorstw (MM-MAP) ...	168
5.2. Metodyki w przygotowywaniu organizacji przedsiębiorstw do ewo- lucyjnej zmiany z orientacji na funkcje w orientację na procesy (MM-TZP) .....	188
5.3. Model platformy treningu procesowego (MM-PTP) .....	198
Podsumowanie .....	206
<b>Zakończenie .....</b>	<b>208</b>
Załączniki .....	217
Literatura .....	225
Spis rysunków .....	242
Spis tabel .....	246
Summary .....	249