

**Dojrzałość procesowa
współczesnych organizacji
w Polsce**

Piotr Sliż

Dojrzałość procesowa współczesnych organizacji w Polsce

Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego
Gdańsk 2018

Recenzja
dr hab. inż. Agnieszka Bitkowska, prof. PW

Redakcja wydawnicza
Jerzy Toczek

Projekt okładki i stron tytułowych
Karolina Zarychta

Skład i łamanie
Mariusz Szewczyk

Monografia została sfinansowana ze środków na dotację celową
na prowadzenie badań naukowych lub prac rozwojowych oraz zadań z nimi związanych
służących rozwojowi młodych naukowców i uczestników studiów doktoranckich
(nr projektu 538-2000-B008-17)

© Copyright by Uniwersytet Gdański
Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego

ISBN 978-83-7865-715-6

Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego
ul. Armii Krajowej 119/121, 81-824 Sopot
tel./fax 58 523 11 37, tel. 725 991 206
e-mail: wydawnictwo@ug.edu.pl
www.wyd.ug.edu.pl

Księgarnia internetowa: www.kiw.ug.edu.pl

Spis treści

Wprowadzenie	7
Rozdział 1	
Rola procesu w zarządzaniu współczesnymi organizacjami	11
1.1. Przesłanki procesowego podejścia do zarządzania współczesnymi organizacjami . .	11
1.2. Pojęcie procesu biznesowego	15
1.3. Pojęcie multiprocesu biznesowego	24
1.4. Identyfikacja i klasyfikacja procesów biznesowych	29
Rozdział 2	
Determinanty organizacji dojrzałej procesowo	39
2.1. Mierniki oceny procesów biznesowych	39
2.2. Elastyczność organizacji jako element przewagi konkurencyjnej	42
2.3. Zastosowanie wybranych modeli dojrzałości procesowej we współczesnych organizacjach	50
2.4. Metody rachunkowości zarządczej w szacowaniu wartości procesu	66
2.5. Ocena zakłóceń procesu z wykorzystaniem metod statystycznych	73
Rozdział 3	
Wielokryterialny model oceny dojrzałości procesowej organizacji (MMPM)	85
3.1. Założenia wielowymiarowego modelu oceny dojrzałości procesowej organizacji (MMPM)	85
3.2. Charakterystyka kryteriów adaptacji podejścia procesowego w organizacji na przykładzie modelu MMPM	94
3.3. Synteza kryteriów oceny dojrzałości procesowej organizacji	109
3.4. Zestawienie ocen kryteriów odpowiedzi modelu MMPM	120
3.5. Charakterystyka wybranych strategii wdrażania podejścia procesowego w zarządzaniu z wykorzystaniem modelu MMPM	130

Rozdział 4	
Wyniki badań empirycznych dojrzałości procesowej organizacji w Polsce	139
4.1. Założenia postępowania empirycznego	139
4.2. Struktura badanych organizacji	142
4.3. Analiza kryteriów oceny dojrzałości procesowej badanych organizacji z wykorzystaniem modelu MMPM	144
4.4. Podsumowanie wyników oceny dojrzałości badanych organizacji	154
Zakończenie	161
Bibliografia	169
Załącznik	179
Spis tabel	187
Spis rysunków	191