
0 autorach

Elżbieta Skrzypek – profesor zwyczajny nauk ekonomicznych, kierownik Katedry Zarządzania Jakością i Wiedzą Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Autorka ponad 350 publikacji naukowych poświęconych problematyce zarządzania jakością, procesami oraz wiedzą i kapitałem intelektualnym. Autorka wielu rozwiązań organizacyjnych o znacznej przydatności aplikacyjnej dla biznesu. Laureatka Polskiej Nagrody Jakości w zakresie nauki. Wieloletni sędzia i członek kapituły Polskiej Nagrody Jakości. Za książkę *Jakość i efektywność* (Wydawnictwo UMCS, Lublin 2000) otrzymała nagrodę Ministerstwa Edukacji Narodowej.

Mariusz Hofman – doktor nauk ekonomicznych, adiunkt w Katedrze Zarządzania Jakością i Wiedzą Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej. Doświadczony wykładowca i trener z zakresu zarządzania projektami i procesami. Autor ponad 40 publikacji z tej dziedziny zarządzania. Certyfikowany Project Manager, jak również Assessor International Project Management Award. Doświadczony audytor systemów zarządzania jakością oraz środowiskiem. Senior Consultant związany z firmą doradcą STRATEX – Strategy Execution.

Wstęp

W dzisiejszym zmiennym i dynamicznym otoczeniu rynkowym tylko najsprawniejsze przedsiębiorstwa mają szansę w starciu z globalną konkurencją. Skuteczne i efektywne zarządzanie przedsiębiorstwem w dzisiejszym, mocno konkurencyjnym otoczeniu jest jednym z elementów osiągnięcia przewagi konkurencyjnej. W literaturze przedmiotu opisywanych jest wiele koncepcji zakładających poprawę skuteczności i efektywności działania organizacji, jednak coraz większa liczba przedsiębiorstw dostosowujących się do wymagań rynku jest w stanie osiągnąć przewagę konkurencyjną na drodze ciągłych, systematycznych usprawnień. Właśnie zarządzanie procesami obejmuje analizę i systematyczne usprawnianie procesów przedsiębiorstwa.

W każdej organizacji, która chce osiągać sukces, powinno mieć miejsce kompleksowe zarządzanie procesami obejmujące kilka elementów. Pierwszym z nich jest identyfikowanie oraz wizualizowanie realizowanych procesów, w wyniku którego określone zostają jednostki funkcjonalne, przez które proces przebiega, kolejne działania wykonywane w procesie oraz zasoby i informacje znajdujące się na wejściu i wyjściu procesu. Drugim elementem jest zestaw mierników służący ocenie skuteczności oraz efektywności procesów. Przedsiębiorstwo – dokonując analizy, a następnie oceny wartości, jakie osiągnęły poszczególne mierniki w porównaniu z wartościami planowanymi – może określić w sposób całkowicie mierzalny wyniki, jakie generują jego poszczególne procesy.

Punktem wyjścia w konstruowaniu zestawu mierników procesów jest wyznaczenie kluczowych czynników sukcesu przedsiębiorstwa. Mogą być nimi optymalna wydajność, wyższa rentowność, poprawa jakości, najlepsza z możliwych do osiągnięcia efektywność wykorzystania zasobów. Kluczowe czynniki sukcesu warunkują osiągnięcie celów strategicznych oraz zrealizowanie przyjętej strategii. Ze strategii oraz zestawu celów strategicznych wynikają z kolei cele procesów.

Ostatnim, niezwykle ważnym elementem koncepcji zarządzania procesami jest właściciel procesu, tj. osoba zajmująca odpowiednią pozycję w organizacji, która ma obowiązek dbać o prawidłową realizację procesu oraz gwarantować

podejmowanie działań doskonalących. Wynikiem tych działań jest poprawa efektywności oraz skuteczności poszczególnych procesów oraz całego systemu procesów przedsiębiorstwa. Wyodrębnienie pozycji właściciela procesu jest konsekwencją niedostosowania tradycyjnej struktury organizacyjnej do potrzeb skutecznego i efektywnego zarządzania systemem procesów.

Podsumowując, można stwierdzić, że zarządzanie procesami daje przedsiębiorstwom nowoczesną i bardzo skuteczną „broń”, która może zostać wykorzystana w celu poprawy skuteczności i efektywności działania, a co za tym idzie – pokonania konkurencji rynkowej.