

## Spis treści

Beata Barnowska, Sebastian Saniuk	
Korzyści i zagrożenia wynikające z funkcjonowania wirtualnych zespołów projektowych	5–14
Renata Brajer-Marczak	
Dobre praktyki w doskonaleniu procesów biznesowych	15–25
Małgorzata Chojnacka	
Metody oceny jakości i analiz zebranych danych w procesie obsługi klienta na przykładzie wybranych organizacji komunikacji miejskiej – wyniki badań 2016 rok	27–34
Krzysztof Hauke	
Business Intelligence w zarządzaniu procesowym w jednostkach samorządu terytorialnego na poziomie gminy	35–48
Beata Jamka	
Jakość zasobów ludzkich a wybrane aspekty standaryzacji i certyfikacji w HR	49–59
Anna Lipka	
Standaryzacja i efektywność procesów personalnych (na przykładzie diagnozy treści pracy metodą TBS-K)	61–70
Ewa Malinowska, Anna Kurkowska	
Zastosowanie narzędzi Lean w administracji	71–81
Anna Michalska, Alicja Maleszka	
Kształtowanie jakości wyrobów przemysłowych poprzez system certyfikacji dobrowolnej	83–90
Piotr Walentynowicz, Rafał Bierzanowski	
Zarządzanie procesami logistycznymi z wykorzystaniem koncepcji Lean na przykładzie C-L Sp. z o.o.	91–103