

OBSAH

Předmluva	8
1 Podstata a vývoj procesního řízení	11
1.1 Rozdíly funkčního a procesního pojetí řízení	11
1.1.1 Funkční přístup	11
1.1.2 Procesní přístup	14
1.2 Procesní řízení a procesně řízená organizace	15
1.3 Přínosy procesního řízení	18
1.4 Organizace při přechodu na procesní orientaci	21
1.5 Proces a členění procesů	23
1.5.1 Definice procesu	23
1.5.2 Členění procesů	26
1.6 Historické milníky procesního řízení	35
1.6.1 První vývojová vlna	37
1.6.2 Druhá vývojová vlna	39
1.6.3 Třetí vývojová vlna	42
1.6.4 Čtvrtá vývojová vlna	44
2 Moderní trendy procesního řízení	47
2.1 Důležitost základních dokumentů v projektech Business Process Managementu	49
2.2 Současné trendy a potřeby organizací v oblasti zpracování interní řídicí dokumentace	52
2.3 Vznik nových standardů v Business Process Managementu	59
2.4 Vazba mezi podnikovou strategií a řízením procesů	61
2.5 Klíčové ukazatele výkonnosti procesů	63
2.6 Procesní modelování a optimalizace	65
2.6.1 Tvorba procesního modelu	66
2.6.2 Optimalizace a zlepšování procesů	69
2.7 Softwarová podpora procesního řízení a modelování	70
2.8 Zahraniční výzkumy v oblasti procesního řízení	74
2.8.1 Výzkumy společnosti PROSCI	74
2.8.2 Výzkumy společnosti Accenture	76
2.8.3 Výzkumy společnosti Forrester	78

3	Kvantitativní výzkumy procesního řízení	81
3.1	Metodika výzkumu procesního řízení v roce 2006	81
3.2	Postup vyhodnocení výzkumu	81
3.2.1	Výsledky výzkumu	82
3.2.2	Základní charakteristika výzkumu	82
3.2.3	Statistické vyhodnocení s výpočty intervalů spolehlivosti	85
3.2.4	Reliabilita a validita kvantitativního výzkumu	87
3.3	Metodika výzkumu procesního řízení v roce 2013	88
3.3.1	Cíle výzkumu	88
3.3.2	Základní charakteristika výzkumu	88
3.3.3	Metody statistického vyhodnocení šetření	90
3.3.4	Statistická indukce	92
3.3.4.1	Tabulky a grafy relativních četností, proporční testy	92
3.3.4.2	Vícerozměrná statistika – dvě proměnné, závislosti	93
3.3.4.3	Kontingenční tabulky	94
3.3.4.4	Testy hypotéz o závislosti dvou kategorií	95
3.3.4.5	Korelace: Goodmanův – Kendalův koeficient gamma	96
3.3.4.6	Reliabilita a validita šetření	97
3.4	Hlavní výsledky výzkumů procesního řízení realizovaného v roce 2006 a jeho srovnání s výsledky z roku 2013	98
3.4.1	Vyhodnocení cílů a faktorů procesního řízení	98
3.4.2	Vyhodnocení komponent a principů procesního řízení	117
3.4.3	Vyhodnocení softwarové podpory procesního řízení	130
3.4.4	Vyhodnocení typologie členění procesů	134
3.4.5	Vyhodnocení přínosů procesního řízení v podnicích	141
4	Posun a rozdíly ve využití procesního řízení mezi roky 2006–2013	153
5	Lidský faktor v procesním řízení	162
5.1	Vlastník procesu	163
5.1.1	Výběr vlastníka procesu	165
5.1.2	Kompetence vlastníka procesu	167
5.2	Procesní analytik	168
5.3	Týmy procesního řízení – centra excelence	169
5.4	Procesní řízení a vzdělání	171

6 Procesní řízení vysokých škol	174
6.1 Zákazníci procesů	175
6.2 Vliv kultury organizace na implementaci Business Process Managementu	176
6.3 Procesní přístup a individuální projekty národní	177
6.4 Desatero projektu Efektivní instituce	179
6.4.1 Doporučení pro použití procesního přístupu na VŠ	182
6.4.2 Navazující výzkumy	185
6.5 Výzkum reflexe vzdělávacího procesu pohledem absolventů vysokých škol	187
6.6 Závěr výzkumu reflexe vzdělávacího procesu	194
Abstrakt	200
Abstract	202
Seznam použitých zdrojů	204
Seznam použitých symbolů a zkratk	214
Seznam obrázků	216
Seznam tabulek	219
Seznam příloh	222
Informace o autorech	267
Recenzent	268
Rejstřík	269