

**Obsah**

1.	Předmluva.....	3
2.	Úvod do procesního řízení.....	4
2.1.	Procesní řízení v podnikové praxi.....	4
2.2.	Rozdíly mezi procesním a funkčním řízením.....	5
3.	Přechod k procesnímu řízení.....	7
3.1.	Základní předpoklady úspěšnosti změny na procesně řízenou organizaci.....	7
3.2.	Řízení změnového projektu.....	8
3.3.	Etapy projektu.....	9
3.3.1	Identifikace procesů.....	9
3.3.2	Popis procesů.....	14
3.3.3	Přidělení odpovědností za proces – určení schvalovatele.....	21
3.3.4	Analýza stavu organizace z hlediska funkčnosti a výkonnosti.....	21
3.3.5	Provedení změny – reengineering.....	22
3.3.6	Vysvětlení nového pojetí pracovníků organizace.....	22
3.3.7	Zkušební provoz.....	23
4.	Ekonomika procesně řízené organizace.....	24
4.1.	Pravidelná kontrola průběhu procesů.....	24
4.2.	Stanovení kvalitativních a kvantitativních parametrů procesů.....	25
4.2.1	Definování hodnocené veličiny.....	25
4.2.2	Stanovení požadovaných hodnot stanovených veličin.....	26
4.2.3	Příklady hodnotících kritérií.....	27
4.3.	Plánování v procesně řízené organizace.....	28
4.4.	Měření a vyhodnocování procesu.....	30
4.5.	Navrhování a přijímání změn v procesech.....	31
5.	Reengineering.....	34
6.	Další využití procesů.....	36
	Seznam procesů.....	39