

## Obsah

<b>ÚVOD</b> .....	6
<b>PRUMYSLOVÉ INŽENÝRSTVÍ</b> .....	7
<b>Úroveň poznatků ve světě</b> .....	7
<b>Průmyslové inženýrství v obchodě a službách</b> .....	12
<b>VYMEZENÍ PROBLÉMU</b> .....	17
<b>Strategie a cíle podniku</b> .....	18
<u>Hodnotový řetězec</u> .....	20
<u>Marketingová koncepce</u> .....	22
<b>Měření výkonnosti podniku</b> .....	27
<u>Balanced Scorecard</u> .....	27
<u>Benchmarking</u> .....	28
<u>Analýza ABC</u> .....	29
<b>METODY A TECHNIKY ZKOUMÁNÍ</b> .....	31
<b>Systémový přístup</b> .....	31
<b>Procesní přístup</b> .....	34
<u>Podstata procesního přístupu</u> .....	34
<u>Případová studie</u> .....	36
<i>Případová studie</i> .....	37
<u>Klasifikace procesů</u> .....	37
<i>Příklad</i> .....	42
<u>Mapování procesů</u> .....	45
<u>Procesní katalyzátory</u> .....	47
<u>Změny podnikových procesů</u> .....	50
<u>Kontinuální zlepšování procesů</u> .....	50
<u>Reengineering</u> .....	51
<u>Optimalizace podnikových procesů</u> .....	52
<i>Případová studie</i> .....	55
<b>Kvantitativní přístup</b> .....	58
<u>Vybrané metody operačního výzkumu</u> .....	58
<u>Teorie grafů</u> .....	60
<i>Příklad</i> .....	61
<u>Teorie zásob</u> .....	63

<b>Příklad</b> .....	<b>65</b>
<b>Teorie hromadné obsluhy</b> .....	<b>67</b>
<b>Příklad</b> .....	<b>71</b>
<b>Modelování, simulace a optimalizace</b> .....	<b>73</b>
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>76</b>
<b>Vlivy internacionalizace a globalizace</b> .....	<b>78</b>
<b>APPENDIX</b> .....	<b>81</b>
<b>POUŽITÉ LITERÁRNÍ PRAMENY</b> .....	<b>89</b>
<b>PŘÍLOHA</b> .....	<b>94</b>