

Obsah:	
<b>PRŮVODNÍ SLOVO</b>	IV
<b>OBSAH:</b>	VI
<b>ÚVOD</b>	XI
<b>1 ZÁKLADY</b>	1
<b>1.1 Pojem organizace</b>	2
<b>1.2 Pět dimenzí organizační struktury</b>	3
1.2.1 Dimenze rozdělení práce (specializace)	4
1.2.2 Dimenze koordinace a konfigurace	5
1.2.3 Dimenze delegace rozhodování a formalizace	5
<b>1.3 Organizační zásady</b>	6
<b>1.4 Záměry a cíle</b>	7
1.4.1 Obchodněprovozní záměry a cíle	7
1.4.2 Organizační záměry	11
1.4.3 Souvislosti působení organizačních záměrů	14
<b>1.5 Tvorba výkonů v bankovním provozu</b>	18
1.5.1 Funkce výrobní produktivity, personálních vstupů a produktivity práce	18
<b>1.5.2 Bankovní výkony</b>	21
<b>1.6 Systémy a systémové vztahy</b>	25
<b>1.7 Co se očekává od organizační práce v bankovním provozu</b>	29
<b>1.8 Odkazy na literaturu</b>	31
<b>2 VÝSTAVBA ORGANIZAČNÍ STRUKTURY</b>	32
<b>2.1 Analýza úkolů</b>	32
2.1.1 Pojem úkol	32
2.1.2 Členění úkolů	34
<b>2.2 Dimenzování organizační struktury</b>	37
2.2.1 Syntéza úkolů	37
2.2.2 Dimenze rozdělení práce	38

2.2.2.1 Centralizace versus decentralizace	39
2.2.2.2 Volný prostor k jednání	41
2.2.3 Dimenze koordinace	41
2.2.3.1 Principy koordinace	41
2.2.3.2 Komunikace	42
2.2.3.3 Formy koordinace	44
2.2.4 Dimenze konfigurace	46
2.2.4.1 Druhy míst	46
2.2.4.2 Množiny míst	47
2.2.4.3 Jednoliniové, víceliniové a štábní liniové struktury	51
2.2.4.4 Hloubka a šířka členění	54
2.2.5 Dimenze delegace rozhodování	56
2.2.6 Dimenze formalizace	58
2.2.6.1 Předmět	58
2.2.6.2 Dokumentace organizace struktury	58
2.2.6.3 Dokumentace organizace procesů	67
2.2.6.4 Dokumentace využití a ocenění zdrojů	67
2.2.7 Souvislosti mezi dimenzemi organizační struktury	73
2.2.8 Měření dimenze organizační struktury	73
<b>2.3 Funkcionální organizace</b>	78
2.3.1 Dvě zásadní koncepce struktury	78
2.3.2 Vytváření	80
<b>2.4 Organizace podle úseků</b>	82
2.4.1 Principy	82
2.4.2 Vytváření	83
<b>2.5 Maticová organizace</b>	85
2.5.1 Zásady	85
2.5.2 Vytváření	86
<b>2.6 Organizace holdingového managementu</b>	89
2.6.1 Důvody vzniku	89
2.6.2 Strategické obchodní jednotky	90
2.6.3 Nové formy přítomnosti na trhu	92
2.6.4 Zesílení orientace na zákazníka	94
2.6.5 Autonomizace	94
2.6.6 Vytváření	95
<b>2.7 Odkazy na literaturu</b>	97
<b>3 ORGANIZACE POSTUPŮ</b>	101

<b>3.1 Přehled</b>	101
<b>3.2 Typy struktury postupů</b>	104
<b>3.3 Dokumentace postupů</b>	105
3.3.1 Diagramové techniky	105
3.3.2 Rozhodovací tabulky	113
<b>3.4 Analýzy času</b>	116
3.4.1 Druhy a účel analýz času	116
3.4.2 Zjištění doby zpracování	117
3.4.3 Stanovení doby průběhu	125
<b>3.5 Riziková analýza chyb</b>	129
<b>3.6 Čekací systémy</b>	132
3.6.1 Hlavní situace	132
3.6.2 Vlastnosti a hodnoty ukazatelů čekacích systémů	136
3.6.2.1 Proces příchodu	136
3.6.2.2 Proces odbavení	140
3.6.3 Jednokanálové čekací modely	144
3.6.4 Vícekanálové čekací modely	145
3.6.5 Organizační závěry (důsledky pro organizaci)	148
<b>3.7 Odkazy na literaturu</b>	149
<b>4 ZÍSKÁVÁNÍ DAT</b>	150
<b>4.1 Přehled</b>	150
<b>4.2 Techniky členění úkolů</b>	152
<b>4.3 Časová analýza a syntéza</b>	155
4.3.1 Druhy událostí a kategorie událostí	155
4.3.2 Analýza druhů postupů	159
4.3.3 Syntéza časů	161
4.3.3.1 Syntéza časů a účel použití časů	161
4.3.3.2 Syntéza časů pro stanovení doby zpracování bankovních služeb	162
4.3.3.3 Syntéza časů ke stanovení základní a rozdělovací zátěže pro stanovení personálu	165
<b>4.4 Zjišťování času</b>	166
4.4.1 Měření času	166
4.4.2 Vlastní zápis	169
4.4.3 Interview	177

4.4.4 Odhad	180
<b>4.5 Multimomentní snímek</b>	184
4.5.1 Princip	184
4.5.2 Statistické základy	186
4.5.3 Postup při multimomentním snímku	190
4.5.3.1 Přehled	190
4.5.3.2 Fáze plánování	191
4.5.3.3 Fáze realizace	200
4.5.3.4 Fáze vyhodnocení	203
<b>4.6 Použití časů</b>	205
4.6.1 Metoda MTM	205
4.6.1.1 Princip	205
4.6.1.2 Vztažený výkon a přesnost	208
4.6.1.3 Data MTM - kancelářský úředník	209
4.6.2 Časové vzorce a tabulky	212
4.6.2.1 Princip	212
4.6.2.2 Jednoduchá lineární regrese	212
4.6.2.3 Vícenásobná nelineární regrese	221
<b>4.7 Zjištění množství</b>	224
4.7.1 Pojem množství	224
4.7.2 Druhy případů a četnosti	225
4.7.3 Vztahy k množství práce	226
4.7.4 Možnosti a techniky šetření	226
4.7.5 Přímé zjištění množství	227
4.7.6 Nepřímé zjišťování množství	230
<b>4.8 Ukládání časových prvků</b>	230
<b>4.9 Odkazy na literaturu</b>	233
<b>5 NOVÉ KONCEPCE</b>	235
<b>5.1 Přehled</b>	235
<b>5.2 Lean banking</b>	235
5.2.1 Vznik v průmyslové výrobě	235
5.2.2 Zásady lean banking	237
5.2.3 Tendence	238
5.2.4 Přínos pro tvorbu hodnot jako centrální cílová veličina obchodních procesů	240
<b>5.3 Total quality management</b>	245