

Obsah:

Místo předmluvy k českému vydání	3
Několik redakčních poznámek k českému vydání	4
K této knize. Stanovisko z praxe	9
Úvodní slovo vydavatele	11
Přehled a poděkování	13
Poděkování	21
1. kapitola: Úvod	23
Typologie organizací	31
Vize – mise	34
Strategie	35
Otázky k rozvoji strategie	36
2. kapitola: Výchozí situace – rámcové podmínky	39
Formy organizace	44
Organizace podle chodu (procesů)	46
Organizace podle struktury	47
Štábní liniová organizace	48
Odvětвовá organizace	51
Strategické podnikatelské jednotky (SGE)	54
Maticová organizace	58
Projektová organizace	59
Týmová struktura	61
Síťová struktura	62
Management klíčového zákazníka	64
Management produktu	64
Management procesů	65
Vývoj managementu procesů	71
3. kapitola: Koncepce managementu procesů	73
Definice procesů	75
Gramatika managementu procesů	81
Zkoumání procesů	81
Příklady z praxe	87

Proces výzkumu a vývoje	88
Management projektů	91
Controlling projektů/vyladění projektů	92
Projektová dokumentace	93
Výrobní proces	94
Proces lidských zdrojů	97
4. kapitola: Síť procesů	103
Kategorie procesů	105
Mapa procesů	106
5. kapitola: Struktury cílů v managementu procesů	111
Dimenze	113
Vyváženost cílů	114
Úrovně plánování	117
6. kapitola: Identifikace vzájemných vztahů a účinků	119
Vzájemné vztahy – úroveň 0	122
Vzájemné vztahy/účinky – úroveň 1	122
Vzájemné vztahy/účinky – úroveň 2	124
Dimenze metody vyvážených ukazatelů	124
Vypracování tabulky vyvážených ukazatelů	126
Vzájemné vztahy/účinky – úroveň 3	133
Analýza síťového propojení	133
Portfolio jednání	134
7. kapitola: Odpovědnost a pravomoci v managementu procesů	139
Vlastník procesu	143
Pojmy	148
Co, kdy, kde?	150
Optimalizace procesů na základě učení se	152
Kritické vzory a slabá místa	152
Práce kroužků kvality	155
Šance/rizika práce v kroužku kvality	157
Organizační struktura	158

Koordinátor kroužku kvality	160
Implementace práce kroužku	162
Kvalifikace	163
8. kapitola: Praktické použití managementu procesů	167
Proces učení se a změna	169
Nová paradigmata	172
Model	179
Řízení	180
Interní komunikace	181
Plánování	184
Přezkoumání systému managementu	184
Organizace	186
Zdroje	188
Realizace produktu	191
Učící se organizace	196
Potenciály interních auditů	198
9. kapitola: Shrnutí	205
Seznam vyobrazení	210
Příloha – formulář pro zadání údajů o procesu	213
Seznam literatury	215
Rejstřík	218