

1. HODNOTOVÝ MANAGEMENT

1.1 Pojem "Hodnota pro zákazníka"	5
1.2 Maximalizace hodnoty pro zákazníka	6
1.3 Hodnota pro zákazníka a cíle podniku	8
1.4 Věk globalizace a hodnota pro zákazníka	10
1.5 Historie a současnost použití hodnoty pro zákazníka	11
1.6 Hodnotový management jako managerská disciplína	12
1.7 Teorie funkce a funkční přístup v hodnotovém managementu	19
1.8 Teorie hodnoty a hodnotový přístup v hodnotovém managementu	21
1.9 Základní otázky hodnotové analýzy a jejich obraz v pracovním plánu	23
1.10 Hlavní faktory ovlivňující hodnotu pro zákazníka	26

Shrnutí 32

2. PRACOVNÍ PLÁN HODNOTOVÉ ANALÝZY

2.1 Etapa 0 - Předběžná etapa	35
2.2 Etapa 1 - Definování projektu	35
2.3 Etapa 2 - Plánování	35
2.4 Etapa 3 - Sběr obsáhlých dat o projektu	36
2.5 Etapa 4 - Funkční analýza, analýza nákladů, podrobné cíle	36
2.6 Etapa 5 - Shromažďování a vytváření nápadů a představ o řešení	37
2.7 Etapa 6 - Vyhodnocení nápadů a představ o řešení	40
2.8 Etapa 7 - Rozvíjení globálních návrhů	44
2.9 Etapa 8 - Prezentace návrhů	50
2.10 Etapa 9 - Implementace	50

Shrnutí 52

3. KLÍČOVÉ TECHNIKY

3.1 Klíčové techniky metodického charakteru	55
3.2 Klíčové techniky technicko-informačního charakteru	57
3.3 Klíčové techniky technicko-organizačního charakteru	59
3.4 Klíčové techniky psychologického charakteru	64
3.5 Klíčové techniky technicko-ekonomického charakteru	67

Shrnutí 68

4. FUNKČNÍ PŘÍSTUP A FUNKČNÍ ANALÝZA

4.1 Funkční přístup	70
4.1.1 Analýza funkcí	71
4.1.2 Třídění a rozlišování funkcí	73
4.1.3 Druhy funkcí	74
4.1.4 Rozlišování vnitřních funkcí	75

4.2 Modely funkcí	77
4.2.1 Metoda "SAFE"	77
4.2.2 Funkční strom	78
4.2.3 Diagram "FAST" - schéma logických skupin funkcí	78
4.3 Náklady funkcí - funkční analýza nákladů	79
4.3.1 Náklady uživatelských a vnitřních funkcí	80
4.3.2 Hlavní funkce a základní funkční hodnota	80
4.3.3 Profil nákladů funkcí	82
4.4 Shrnutí	85
5. TECHNIKY TVOŘIVÉHO ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ	86
5.1 Třídění technik tvořivého řešení problémů	86
5.2 Charakteristika technik tvořivého řešení problémů	87
5.2.1 Techniky využívající přímé analogie	87
5.2.2 Techniky založené na souborech otázek, na dotaznících a testech	89
5.2.3 Technika "alternativních" dotazů	92
5.2.4 Techniky "konfrontační"	93
5.2.5 Techniky intuitivní (asociativní, reflexní)	94
5.2.6 Techniky "písemné diskuse"	98
5.2.7 Techniky založené na formalizovaných postupech	101
5.4 Shrnutí	106