

Obsah

OBSAH	5
<u>1 PROCESNÍ ŘÍZENÍ</u>	<u>7</u>
1.1 VÝVOJ ZÁKLADNÍCH PŘÍSTUPŮ KE ZMĚNÁM V ŘÍZENÍ ČINNOSTÍ PODNIKŮ.....	7
1.2 SYSTÉMOVÉ ŘÍZENÍ.....	11
1.3 METODY VYVINUTÉ FIRMOU IBM.....	18
1.4 FUNKČNÍ POJETÍ ŘÍZENÍ.....	23
1.5 PROCESNÍ POJETÍ ŘÍZENÍ.....	25
1.5.1 MODEL PROCESNÍHO ŘÍZENÍ	28
1.5.2 PROCESNÍ STRUKTURA FIRMY	29
1.5.3 FILOSOFIE PODNIKU	31
1.5.4 DOMINANTNÍ TRENDY.....	33
1.5.5 KRITICKÉ FAKTORY ÚSPĚCHU – KFU	38
<u>2 ANALÝZA PODNIKOVÝCH PROCESŮ</u>	<u>47</u>
2.1 PODNIKOVÝ PROCES	47
2.2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA IDENTIFIKACE PODNIKOVÝCH PROCESŮ.....	51
<u>3 MODELOVÁNÍ PODNIKOVÝCH PROCESŮ.....</u>	<u>63</u>
3.1 ZÁSADY MODELOVÁNÍ PROCESŮ.....	63
3.2 ZÁSADY ŘÍZENÍ PROCESU	65
3.3 NÁSTROJE MODELOVÁNÍ PROCESŮ.....	67
3.3.1 VÝVOJOVÉ DIAGRAMY	67
3.3.2 DIAGRAMY PROCESNÍHO ŘÍZENÍ.....	72
3.4 PŘÍKLADY ČLENĚNÍ PODNIKOVÝCH PROCESŮ	74
3.5 PROCESNÍ MAPA.....	76
<u>4 REENGINEERING PROCESŮ</u>	<u>85</u>

4.1	VÝBĚR KLÍČOVÝCH PROCESŮ PRO REENGINEERING.....	87
4.2	VÝBĚR PROCESŮ PRO REENGINEERING METODOU TOC.....	96
4.3	HODNOCENÍ PROCESŮ VYBRANÝCH PRO REENGINEERING.....	98
5	<u>MĚŘENÍ VÝKONNOSTI PODNIKOVÝCH PROCESŮ.....</u>	105
5.1	TEORETICKÁ VÝCHODISKA MĚŘENÍ VÝKONNOSTI PODNIKOVÝCH PROCESŮ.....	106
5.1.1	PRICIPY METODY ACTIVITY BASED COSTING.....	107
5.1.2	PRINCIPY METODY SIX SIGMA.....	108
5.1.3	PRINCIPY METODY BALANCED SCORECARD (BSC).....	110
5.1.4	PRINCIP METODY EFQM EXCELENCE MODEL.....	111
5.1.5	PRINCIP BENCHMARKINGU – MEZIPODNIKOVÉHO SROVNÁNÍ.....	112
5.2	MĚŘENÍ VÝKONNOSTI PODNIKOVÝCH PROCESŮ STANOVENÝCH NA ZÁKLADĚ HODNOTOVÉHO ŘETĚZCE BSC.....	114
5.2.1	ANALÝZA ČINNOSTÍ ZAPOJENÝCH DO TVORBY HODNOTY PROCESU.....	114
5.2.2	INOVAČNÍ PROCES A MOŽNOSTI JEHO MĚŘENÍ.....	116
5.2.3	PROVOZNÍ PROCES A MOŽNOSTI JEHO MĚŘENÍ.....	117
5.2.4	SERVISNÍ SLUŽBY A MOŽNOSTI JEJICH MĚŘENÍ.....	118
5.3	PŘÍKLAD MĚŘENÍ NÁKLADŮ PROCESŮ V KONKRÉTNÍM PODNIKU.....	119
5.3.1	MĚŘENÍ PROCESU.....	120
5.3.2	MĚŘENÍ VÝKONNOSTI PROCESU „SPRÁVA ŘÍDÍCÍ DOKUMENTACE“.....	124
6	<u>SOFTWAREOVÁ PODPORA PROCESNÍHO ŘÍZENÍ.....</u>	129
6.1	CHARAKTERISTIKA SW PODPORY PROCESNÍHO ŘÍZENÍ A MODELOVÁNÍ.....	130
6.2	ARIS DESIGN PLATFORM.....	133
6.2.1	ARIS TOOLSET A EASY DESIGN.....	133
6.2.2	ARIS EASYISO.....	134
6.2.3	ARIS PROCESS PERFORMANCE MANAGER.....	135
6.2.4	MICROSOFT VISIO.....	136
7	<u>SEZNAM LITERATURY.....</u>	138