

Obsah

O autorovi	9
Řekli o knize	11
Předmluva	17
Úvod	21
Procesní maturita a teorie vitality	25
1. Lidé a jejich zdroje	27
1.1 Matice MUCH	28
1.2 Trojúhelník lidských zdrojů a zlaté pravidlo motivace	31
1.2.1 Typy lidských zdrojů	31
1.2.2 Změny lidských zdrojů	34
1.3 Zlaté pravidlo motivace	34
2. Procesní maturita	37
2.1 Tři proměnné ovlivňující úspěšnost procesního řízení	38
2.1.1 Organizační struktura	38
2.1.2 Kultura organizace	39
2.1.3 Manažerský styl	42
2.2 Trojúhelník SSK (struktura – styl – kultura)	44
2.3 Pyramida procesní maturity	47
3. Zavádění procesního řízení	49
3.1 Konektivita (stupeň 1)	50
3.1.1 Referenční model organizace	51
3.1.2 Konektivita z pohledu trojúhelníku SSK	53
3.1.3 Význam konektivity pro budování dalších úrovní zralosti procesu	54

3.2	Efektivita (stupeň 2)	54
3.2.1	<i>Procesy – činnosti – zdroje</i>	55
3.2.2	<i>Krok 1: mapujeme současný stav</i>	57
3.2.3	<i>Krok 2: analyzujeme zdroje neefektivity</i>	61
3.2.4	<i>Krok 3: procesní model budoucího stavu (TO-BE model)</i>	70
3.2.5	<i>Krok 4: implementace procesního modelu budoucího stavu</i>	81
3.2.6	<i>Efektivita z pohledu trojúhelníku SSK</i>	82
3.3	Flexibilita	86
3.3.1	<i>Co jsme získali z efektivity a kde jsou nyní omezení systému</i>	86
3.3.2	<i>Dvě podmínky flexibility</i>	88
3.3.3	<i>Flexibilita z pohledu trojúhelníku SSK</i>	103
3.4	Dynamika	106
3.4.1	<i>Řízení procesu v dynamickém režimu</i>	112
3.4.2	<i>Dynamický proces z pohledu trojúhelníku SSK</i>	116
3.5	Pyramida procesní zralosti – shrnutí	121
4.	Řízení podle kompetencí	123
4.1	Definice kompetence	125
4.2	Konstrukce kompetence	125
4.3	Kompetence a výkon v procesech	128
4.4	Kompetence a strategie – strategické kontinuum	129
4.4.1	<i>Tři atributy úspěšné strategie</i>	129
4.4.2	<i>Strategické kontinuum</i>	131
4.5	Strategické kompetence firmy	134
4.5.1	<i>Strategické kompetence a silné stránky firmy</i>	135
4.6	Kompetenční modely	138
4.6.1	<i>Kompetenční model firmy</i>	138
4.6.2	<i>Kompetenční model zaměstnance</i>	141
4.6.3	<i>Hodnocení kompetencí</i>	143

5. Procesní maturita a teorie omezení	153
5.1 Pět kroků trvalého zlepšování podniku	154
5.1.1 Krok 1: identifikace systémového omezení	155
5.1.2 Krok 2: maximální využití zjištěného omezení	155
5.1.3 Krok 3: podřízení všeho v systému tomuto omezení	156
5.1.4 Krok 4: odstranění systémového omezení	157
5.1.5 Krok 5: návrat ke kroku 1	157
5.2 Metoda pěti kroků, procesní maturita a naše vnitřní omezení	158
6. Software pro modelování a řízení procesů	161
6.1 Model procesu a organizační model	163
6.2 Model cílů a ukazatelů	166
6.3 Reporting a hodnocení výkonu	167
6.4 Kompetenční modely	168
6.5 Osobní stránky zaměstnance	170
6.6 Výběr softwaru	171
Závěr	172
Použitá a doporučená literatura, zdroje	173