

# OBSAH:

1.	Úvod.....	7
2.	Procesní pohled na činnost organizace .....	8
2.1	Procesní přístup.....	8
2.2	Identifikace procesů a jejich popis.....	10
2.3	Kategorizace procesů.....	10
2.3.1	Kategorizace procesů podle jejich funkce v organizaci.....	10
2.3.2	Kategorizace procesů podle jejich charakteru .....	12
2.4	Mechanismus procesů.....	12
2.4.1	Transformační model procesu.....	12
2.4.2	Členění vstupů a výstupů procesu.....	13
2.4.3	Členění vstupů a výstupů procesu pro potřeby managementu spolehlivosti procesů.....	13
2.4.4	Typy transformace .....	14
2.4.5	Kybernetický model procesu .....	14
2.4.6	Propojování, návaznost procesů.....	15
2.4.7	Formulář pro záznamy o procesu.....	17
3.	Spolehlivost podnikových procesů .....	18
3.1	Pojetí vztahu jakost-spolehlivost .....	18
3.1.1	Tradiční pojetí vztahu jakosti a spolehlivosti .....	18
3.1.2	Nové pojetí vztahu jakosti a spolehlivosti .....	18
3.2	Spolehlivost v užším a v širším pojetí .....	19
3.3	Definice spolehlivosti procesu.....	20
3.3.1	Spolehlivost definovaná jako dosahování výstupů procesu.....	20
3.3.2	Spolehlivost definovaná jako spolehlivost obsluhy .....	20
3.4	Spolehlivost a životní cyklus .....	21
3.4.1	Spolehlivost v jednotlivých fázích životního cyklu výrobku .....	21
3.4.2	Definice spolehlivosti v jednotlivých fázích životního cyklu procesu .....	21
3.5	Poruchový model procesu.....	22
3.5.1	Pojem poruchy procesu.....	22
3.5.2	Dvoustavový poruchový model .....	25
3.5.3	Pravděpodobnostní modely pro kvantifikaci spolehlivosti procesů s dvoustavovým poruchovým modelem.....	26
3.5.4	Rozšíření dvoustavového modelu spolehlivosti procesu .....	27
4.	Metody analýzy a hodnocení spolehlivosti procesů.....	28

4.1	Metodika pro stanovení ukazatelů spolehlivosti procesů .....	28
4.1.1	Základní typy porovnání veličin .....	28
4.1.2	Hlediska pro posuzování ukazatelů .....	29
4.1.3	Postup pro stanovení ukazatelů spolehlivosti procesu.....	31
4.2	Aplikace diagramu příčina-následek pro analýzu struktury příčin nespolehlivosti procesu.....	34
4.2.1	Základní principy metody .....	34
4.2.2	Doporučený postup aplikace metody.....	35
4.2.3	Struktura faktorů pro hodnocení spolehlivosti podnikových procesů .....	35
5.	Zvyšování spolehlivosti podnikových procesů .....	38
5.1	Metodický postupu pro zvyšování spolehlivosti podnikových procesů .....	38
5.2	Opatření ke zvyšování spolehlivosti procesů v oblasti strojů a vybavení .....	39
5.3	Opatření ke zvyšování spolehlivosti procesů v personální oblasti .....	40
5.3.1	Příčiny selhání lidského činitele .....	40
5.3.2	Analýza bezporuchové činnosti člověka - HRA .....	42
5.3.3	Cílené odstraňování možností vzniku selhání.....	45
5.4	Opatření ke zvyšování spolehlivosti procesů v oblasti řízení informací .....	47
5.4.1	Zásady podnikové informatiky .....	47
5.4.2	System řízení bezpečnosti informací .....	48
5.5	Zálohování v podnikových procesech .....	51
6.	Management spolehlivosti podnikových procesů .....	52
6.1	Charakteristika managementu spolehlivosti .....	52
6.2	Ekonomické aspekty jakosti a spolehlivosti procesů.....	54
6.2.1	Hlediska optimalizace podnikových procesů.....	54
6.2.2	Struktura nákladů na jakost dle Prof. Harringtona.....	55
6.2.3	Struktura nákladů na spolehlivost procesů .....	56
6.3	Volba účinné metodiky při přípravě, realizaci a zlepšování systémů a procesů jakosti .....	59
6.4	Význam systémového přístupu k projektu a zásady projektového řízení jako podmínky pro ekonomické přínosy řešení procesů.....	67
6.4.1	Definice pojmu projekt .....	67
6.4.2	Management jakosti projektu.....	68
6.4.3	Předpoklady pro využívání MSM v podnikové praxi.....	68
6.4.4	Ekonomické Přínosy užití metody DOE v konkrétní podnikové aplikaci.....	69
6.4.5	Přínosy užití metody FMEA .....	71