

VYSVĚTLENÍ POUŽITÝCH PIKTOGRAMŮ	5
SEZNAM ZKRATEK.....	6
1. ÚVOD DO TÉMATIKY PROCESNÍHO ŘÍZENÍ	8
1.1. Procesní řízení	8
1.2. Vstupní požadavky a doporučené programové aplikace	9
1.3. Struktura textu	9
2. ZPŮSOBY ŘÍZENÍ ORGANIZACE	11
2.1. Organizace a systém.....	11
2.2. Řízení systému.....	12
2.3. Organizační struktura.....	13
2.4. Řízení v soukromém a veřejném sektoru.....	14
3. PRINCIPY ŘÍZENÍ KVALITY VÝKONU A PRODUKCE	17
3.1. Koncepce TQM	17
3.2. Modely úspěšnosti / výjimečnosti, EFQM.....	18
3.3. Normy ISO 900X	20
3.4. Hodnotící rámec CAF.....	21
3.5. Balanced Scorecard	23
4. PROCES	28
4.1. Procesní přístup.....	28
4.2. Proces podnikový / podnikatelský	28
4.3. Procesní řízení, procesní organizace	32
4.4. Procesní zralost	34
4.5. Analýza procesu, procesní mapy.....	36
5. SEBEHODNOCENÍ A ZLEPŠOVÁNÍ.....	42
5.1. Monitorování a hodnocení podle norem ISO 900X	42
5.2. PDCA.....	43
5.3. DMAIC	45
5.4. Reengineering a zdokonalování procesu	46
5.5. Sebehodnocení podle hodnotícího rámce CAF.....	47
6. PROCESNÍ MODEL Y	53
6.1. Modelovací metodiky, metody, techniky, nástroje	53
6.1.1. Modelovací SW prostředky	54
6.1.2. Diagram jako grafický modelovací nástroj	55

6.1.3. Standardy notací	56
6.1.4. Ohodnocení modelovaných prvků, metriky.....	56
6.2. Modelování procesů.....	57
6.2.1. Vybrané metodiky / metody	57
6.2.2. Typické modely: hierarchie, návaznost, přidaná hodnota, kontext, aktivity, organigram	62
7. METODY / NÁSTROJE STATISTICKÉ, GRAFICKÉ, TEXTOVÉ	73
7.1. Metody pro určení priorit kritérií	73
7.2. Nástroje pro hledání variant a hodnocení.....	75
7.3. Sedm nástrojů řízení kvality	77
7.4. Sedm nástrojů managementu	84
8. STATISTICKÉ ŘÍZENÍ PROCESU, STATISTICKÁ REGULACE	95
8.1. Příčiny kolísání procesu a typy regulace.....	95
8.2. Fáze přípravná, Shewhartovy regulační diagramy	96
8.3. Fáze zabezpečení stavu statistické zvládnutelnosti procesu	100
8.4. Fáze zabezpečení způsobilosti procesu	102
8.5. Fáze dlouhodobé regulace procesu.....	104
9. SIX SIGMA.....	108
9.1. Strategie a koncepce	108
9.2. Statistický aparát	109
9.3. Role aktérů.....	112
9.4. Klíčové postupy a nástroje.....	113
10. ŠTÍHLÁ PRODUKCE BEZ PLÝTVÁNÍ	123
10.1. Pět S – Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke.....	123
10.2. Odstranění Muda.....	124
10.3. Lean	126
10.4. Kroužky kvality	129
10.5. Kaizen.....	130
SLOVNÍK POJMŮ.....	136
LITERATURA	141