

Obsah	Strana
1 Systémy ukazatelů	9
1.1 Základy ukazatelů a systémů ukazatelů	9
1.2 Finanční systémy ukazatelů	11
1.3 Systémy ukazatelů zaměřené na kvalitu	12
1.4 Ucelené systémy ukazatelů	14
1.4.1 Return on Quality	14
1.4.2 Balanced Scorecard	15
1.4.3 Model excellence EFQM	16
1.5 Shrnutí	17
2 Koncept uceleného systému ukazatelů	18
2.1 Základní koncept	18
2.2 Mapa procesů a ukazatele vztahené k procesům	19
2.3 Ukazatele vztahené k organizaci	24
2.4 Zobrazení vztahů vzájemného působení ve strategických systémech ukazatelů	26
2.5 Formulace cílů a ukazatelů	29
2.6 Shrnutí	33
3 Uspořádání uceleného systému cílů a ukazatelů na cestě k excelenci v automobilovém průmyslu	34
3.1 Úvod	34
3.2 Vývoj strategického systému ukazatelů	35
3.3 Vypracování operativních ukazatelů	37
3.3.1 Vypracování mapy procesů	37
3.4 Vypracování ukazatelů vztahených k organizaci	38
3.4.1 Implementace systému ukazatelů	38
4 Příklady z praxe	41
4.1.1 Další rozvoj strategického systému ukazatelů a odvození operativních ukazatelů	41
4.1.2 Procesní řízení v rámci myšlení o excelenci v podnikání	54
5 Shrnutí	62
6 Ukazatele vztahené k organizaci	63
6.1 Ukazatele vztahené k pracovníkům	63
6.2 Ukazatele vztahené k zákazníkům	64
6.3 Ukazatele vztahené ke společnosti	65
6.4 Ukazatele dalších důležitých výsledků organizace	66

7	Ucelená mapa procesů	68
7.1	Řídící procesy	69
7.1.1	Řízení podniku	69
7.1.2	Proces neustálého zlepšování	71
7.2	Základní procesy	73
7.2.1	Proces vývoje produktu	73
7.2.2	Proces vyřízení objednávky	75
7.2.3	Proces nákupu	77
7.2.4	Marketing & prodej	79
7.3	Podpůrné procesy	81
7.3.1	Rozvoj lidských zdrojů	81
7.3.2	Vývoj technologie	83
8	Seznam literatury	85