

## Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Podstata procesního managementu</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Strategie a poslání podniku</b> .....	<b>11</b>
3.1	Poslání podniku .....	12
3.2	Podnikatelská strategie .....	13
3.3	„Nová“ strategie .....	15
3.4	Strategické aliance.....	15
3.4.1	Sítě strategických aliancí.....	18
3.4.2	Faktory úspěchu strategických aliancí .....	19
3.4.3	Zakládání, vznik a zánik strategických aliancí.....	19
3.5	Klastry .....	20
<b>4</b>	<b>Hodnota pro zákazníka</b> .....	<b>27</b>
4.1	Zvyšování hodnoty pro zákazníka.....	27
4.1.1	Charakteristika hodnotového managementu .....	27
4.1.2	Principy hodnotového managementu .....	28
4.1.3	Hodnotový management jako systém .....	28
4.1.4	Hodnotový management jako obor .....	28
4.2	Obecná teorie hodnotového managementu.....	29
4.2.1	Kategorie funkce a specifikace funkcí .....	29
4.2.2	Druhy funkcí .....	30
4.3	Konstruktivní teorie hodnotového managementu.....	31
4.4	Hodnotová analýza .....	34
<b>5</b>	<b>Vztahy se zákazníky</b> .....	<b>41</b>
5.1	Historický vývoj vztahu k zákazníkům .....	41
5.2	Prvky řízení vztahů se zákazníky .....	42
5.3	Zásady řízení vztahů se zákazníky .....	44
5.4	Zvýšená hodnota vztahu se zákazníkem.....	44
5.5	Dimenze řízení vztahů se zákazníky .....	46
5.6	Struktura vztahu.....	47
5.7	Fáze vztahu.....	49
5.8	Strategie vztahu .....	51
5.9	Kvalita řízení vztahů se zákazníky .....	52
<b>6</b>	<b>Podniková kultura</b> .....	<b>55</b>
6.1	Kultura obecně.....	55
6.2	Definice podnikové kultury a její úrovně .....	57
6.3	Roviny v podnikové kultuře .....	60
6.4	Analýza, diagnostika a audit podnikové kultury .....	63
<b>7</b>	<b>Týmová práce</b> .....	<b>71</b>
7.1	Základní charakteristiky týmové práce.....	71
7.2	Vytváření týmů .....	72

<b>8</b>	<b>Informace</b> .....	<b>77</b>
8.1	Informace a data .....	77
8.2	Informační systémy (IS) .....	79
8.3	Architektura informačních systémů.....	80
8.4	Informační strategie a řízení projektů.....	82
8.5	Business Process Reengineering a IS/ICT.....	84
<b>9</b>	<b>Inovace a řízení změn</b> .....	<b>92</b>
9.1	Řády inovací .....	92
9.2	Inovační podnikání .....	96
9.3	Inovační systémy .....	97
9.4	Řízení změn .....	98
9.5	TQM .....	104
9.6	Reengineering.....	107
<b>10</b>	<b>Procesy a jejich řízení</b> .....	<b>109</b>
10.1	Procesní mapy .....	109
10.2	Metodologie systému ARIS.....	111
10.3	Prováděcí projekt .....	115
<b>11</b>	<b>Potřeby zákazníků, produkt, koupěschopná poptávka</b> .....	<b>119</b>
11.1	Produkt.....	120
11.1.1	Životní cyklus výrobku (služby) .....	121
11.1.2	Výrobní politika.....	125
11.1.3	Inovace výrobků.....	126
11.1.4	Proces vývoje nového výrobku .....	127
11.1.5	Výrobní strategie firmy .....	132
11.1.6	Proces hodnocení produktu .....	132
11.2	Cena .....	133
11.2.1	Cenová politika .....	134
11.2.2	Proces stanovení ceny .....	135
11.2.3	Přizpůsobování ceny .....	142
11.2.4	Výrobní a cenové strategie .....	143
<b>12</b>	<b>Slovník vybraných pojmů</b> .....	<b>147</b>
<b>13</b>	<b>Rejstřík</b> .....	<b>154</b>
<b>14</b>	<b>Použitá literatura</b> .....	<b>156</b>