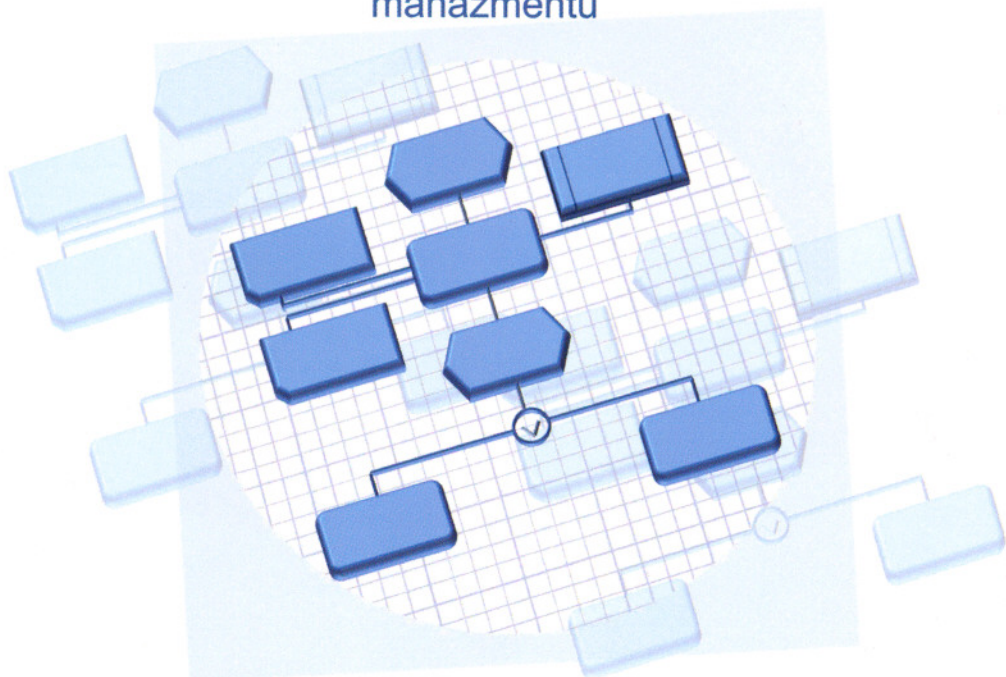


PROCESNÝ MANAŽMENT

Ucelený pohľad na koncepciu procesného
manažmentu



**Zuzana Papulová, Ján Papula
Andrea Oborilová**

KARTPRINT

Obsah

1 Základné pojmy a súvislosti	9
1.1 FUNKČNÝ PRÍSTUP V MANAŽMENTE.....	9
1.1.1 Vývoj funkčného prístupu manažmentu	9
1.1.2 Zásady a nedostatky funkčného manažmentu	16
1.1.3 Posun od funkčného k procesnému prístupu.....	21
1.2 PROCESNÝ PRÍSTUP V MANAŽMENTE	27
1.2.1 Podstata procesného manažmentu	27
1.2.2 Princípy procesného manažmentu.....	35
1.2.3 Prínosy procesného manažmentu	40
1.3 VÝVOJ PROCESNÉHO MANAŽMENTU	44
1.3.1 Vývojové smery vedúce k procesnému manažmentu.....	44
1.3.2 Reinžiniering.....	49
1.3.3 Vývoj procesného manažmentu po súčasné trendy.....	52
2 Podnikové procesy	60
2.1 IDENTIFIKOVANIE PROCESOV	60
2.1.1 Proces a jeho atribúty.....	60
2.1.2 Typológia procesov	66
2.1.3 Hierarchizácia procesov.....	72
2.2 MODELOVANIE PROCESOV	74
2.2.1 Mapovanie procesov.....	74
2.2.2 Modelovanie procesov.....	78
2.2.3 Analyzovanie procesov	86
2.3 ZLEPŠOVANIE PROCESOV	95
2.3.1 Životný cyklus procesu.....	95
2.3.2 Referenčné modely a benchmarking.....	99
2.3.3 Riadenie výkonnosti procesu	102
3 Aplikovanie procesného manažmentu.....	109
3.1 ZAVÁDZANIE PROCESNÉHO MANAŽMENTU	109
3.1.1 Základné východiská	109

3.1.2	<i>Kroky zavádzania procesného manažmentu</i>	116
3.1.3	<i>Zmeny sprevádzajúce prechod na procesný manažment</i>	119
3.2	PODPORA A ÚSKALIA ZAVÁDZANIA PROCESNÉHO MANAŽMENTU ..	126
3.2.1	<i>Problémy pri zavádzaní procesného manažmentu</i>	126
3.2.2	<i>Procesný manažment ako manažment zmeny</i>	132
3.2.3	<i>Podniková kultúra a ľudský faktor</i>	136
3.3	INFORMAČNÉ TECHNOLOGIE V PROCESNOM MANAŽMENTE	140
3.3.1	<i>Informačné technológie ako podpora</i>	140
3.3.2	<i>Softvérové riešenia procesného manažmentu</i>	142
3.3.3	<i>Architektúra integrovaných informačných systémov</i>	144
4	Metódy a koncepty založené na procesnom prístupe.	164
4.1	PREHĽAD KONCEPTOV A METÓD	164
4.1.1	<i>Základné rozdelenie</i>	164
4.1.2	<i>Vybrané koncepty a metódy</i>	166
4.1.3	<i>Koncept reinžinieringu a jeho aplikovanie</i>	171
4.2	MANAŽMENT KVALITY	185
4.2.1	<i>Podstata a zásady manažmentu kvality</i>	185
4.2.2	<i>EFQM model</i>	190
4.2.3	<i>Model národnej ceny kvality Malcolma Baldriga</i>	192
4.3	MANAŽMENT VÝKONNOSTI Z POHĽADU PROCESNÉHO PRÍSTUPU ..	195
4.3.1	<i>Manažment výkonnosti</i>	196
4.3.2	<i>Strategický manažment výkonnosti</i>	198
4.3.3	<i>Ukazovatele výkonnosti</i>	204
	Záver	209
	Zoznam bibliografických odkazov	211