

PROCESNÁ ORGANIZÁCIA

Synovi Martinovi z lásky.



RNDr. Marta Krajčiová
konzultantka Business Process Management

web: www.krajciova.sk
e-mail: mail@krajciova.sk
blog: martakrajciova.blogspot.com
blog: martaknihy.blogspot.com
blog: martaseminare.blogspot.com
blog: martaznalosti.blogspot.com
blog: martasloboda.blogspot.com
mobil: +421 911 556 331

Bratislava, 2012

O autorke



RNDr. Marta Krajčiová,
konzultantka Business Process Management

Procesným manažmentom sa zaoberá od roku 1993. V priebehu 19 ročného obdobia pracovala približne v 30 významných firmách na Slovensku a Ukrajine, kde modelovala, optimalizovala, simulovala a dokumentovala procesy.

Na CUB úspešne ukončila kurzy: Efektívny manažér, Riadenie vzťahov so zákazníkmi a kvality, Riadenie financií a informácií, kde získala profesionálny certifikát v manažmente.

V ČSJ Praha bola certifikovaná na manažéra kvality QM a získala tiež medzinárodný certifikát manažéra kvality EOQ.

Od roku 2006 pôsobí ako samostatná konzultantka BPM. Venuje sa procesnému poradenstvu, procesným auditom a vzdelávaniu manažmentu.

Medzi jej najdôležitejšie projekty v oblasti BPM patria: Neografia, a.s. Martin, Chemosvit, a.s. Svit, Informačné centrum podnikateľov, s.r.o. Žilina, IDS Scheer Slovakia, s.r.o. Bratislava, KOVOTVAR, v.d. Kúty, PAKKO holding, Ukrajina, Eurofinancie Group, s.r.o. Dunajská Lužná, Siemens, s.r.o. Bratislava, SPP, a.s. Bratislava.

RNDr. Marta Krajčiová prevádzkuje: webovú stránku, 5 blogov a 3 stránky na facebooku:

web: www.krajciova.sk

blog: martakrajciova.blogspot.com

blog: martaknihy.blogspot.com

blog: martaseminare.blogspot.com

blog: martaznalosti.blogspot.com

blog: martasloboda.blogspot.com

FB: Business Process Management

FB: Knihy pre manažérov

FB: Mladý manažér

mail: mail@krajciova.sk

mobil: +421 911 556 331

Obsah

O autorke	2
Články	3
Služby	4
Produkty	5
Vzdelávanie	6
Literatúra	8

Články

1. Procesy

- 1.1. [Riadenie kvality](#)
- 1.2. [Návrh procesov](#)
- 1.3. [Výkonnosť procesov](#)
- 1.4. [Analýza procesov](#)
- 1.5. [Zlepšovanie procesov](#)
- 1.6. [Kaizen](#)

2. Manažéri

- 2.1. [Strategické riadenie](#)
- 2.2. [Inovačné procesy](#)
- 2.3. [Marketing](#)
- 2.4. [Predaj](#)
- 2.5. [Nákup a logistika](#)
- 2.6. [Výroba](#)
- 2.7. [Prevádzkové procesy](#)
- 2.8. [Finančné riadenie](#)

3. Organizácia

- 3.1. [Riadenie organizácie](#)
- 3.2. [Kapacitné plánovanie](#)
- 3.3. [Projektové riadenie](#)
- 3.4. [Tímová práca](#)
- 3.5. [Interná komunikácia](#)
- 3.6. [Komunikačné typy](#)
- 3.7. [Administratívne procesy](#)
- 3.8. [Informačný systém-časť prvá](#)
- 3.9. [Informačný systém-časť druhá](#)

4. Zamestnanci

- 4.1. [Riadenie zamestnancov](#)
- 4.2. [Personálne procesy](#)
- 4.3. [Manažérske kompetencie](#)
- 4.4. [Výkonnosť zamestnancov](#)
- 4.5. [Vzdelávanie](#)
- 4.6. [Riadenie znalostí](#)
- 4.7. [Koučovanie](#)
- 4.8. [Osobný rozvoj](#)

Služby

Služby BPM

Procesné poradenstvo

- P01 Riadenie kvality: služby
- P02 Návrh procesov: služby
- P03 Výkonnosť procesov: služby
- P04 Analýza procesov: služby
- P05 Zlepšovanie procesov: služby

Manažérske poradenstvo

- M01 Strategické riadenie: služby
- M02 Inovácie: služby
- M03 Marketing: služby
- M04 Predaj: služby
- M05 Nákup a logistika: služby
- M06 Výroba: služby
- M07 Finančné riadenie: služby
- M08 Účtovníctvo: služby

Organizačné poradenstvo

- O01 Riadenie organizácie: služby
- O02 Kapacitné plánovanie: služby
- O03 Projektové riadenie: služby
- O04 Tímová práca: služby
- O05 Interná komunikácia: služby
- O06 Informačný systém: služby

Personálne poradenstvo

- Z01 Riadenie zamestnancov: služby
- Z02 Personalistika: služby
- Z03 Manažérske kompetencie: služby
- Z04 Výkonnosť zamestnancov: služby
- Z05 Vzdelávanie: služby
- Z06 Riadenie znalostí: služby
- Z07 Koučovanie: služby
- Z08 Osobný rozvoj: služby

Produkty

Znalosti BPM

Procesné poradenstvo

- [P01 Riadenie kvality: produkty](#)
- [P02 Návrh procesov: produkty](#)
- [P03 Výkonnosť procesov: produkty](#)
- [P04 Analýza procesov: produkty](#)
- [P05 Zlepšovanie procesov: produkty](#)

Manažérske poradenstvo

- [M01 Strategické riadenie: produkty](#)
- [M02 Inovácie: produkty](#)
- [M03 Marketing: produkty](#)
- [M04 Predaj: produkty](#)
- [M05 Nákup a logistika: produkty](#)
- [M06 Výroba: produkty](#)
- [M07 Odvetvia: produkty](#)
- [M08 Finančné riadenie: produkty](#)
- [M09 Účtovníctvo: produkty](#)

Organizačné poradenstvo

- [O01 Riadenie organizácie: produkty](#)
- [O02 Kapacitné plánovanie: produkty](#)
- [O03 Projektové riadenie: produkty](#)
- [O04 Tímová práca: produkty](#)
- [O05 Interná komunikácia: produkty](#)
- [O06 Informačný systém: produkty](#)

Personálne poradenstvo

- [Z01 Riadenie zamestnancov: produkty](#)
- [Z02 Personalistika: produkty](#)
- [Z03 Manažérske kompetencie: produkty](#)
- [Z04 Výkonnosť zamestnancov: produkty](#)
- [Z05 Vzdelávanie: produkty](#)
- [Z06 Riadenie znalostí: produkty](#)
- [Z07 Koučovanie: produkty](#)
- [Z08 Osobný rozvoj: produkty](#)

Vzdelávanie

Procesné poradenstvo

Riadenie kvality

- [Systém manažérstva kvality](#)
- [Požiadavky normy STN EN ISO 9001:2008 na SMK](#)
- [Projekt SMK](#)

Návrh procesov

- [Procesné riadenie](#)
- [Návrh procesov](#)
- [Modelovanie procesov](#)

Výkonnosť procesov

- [Výkonnosť procesov](#)
- [Modelovanie výkonnosti procesov](#)

Analýza procesov

- [Analýza procesov](#)

Zlepšovanie procesov

- [Zlepšovanie procesov](#)
- [Kaizen](#)
- [Metódy zlepšovania procesov](#)

Manažérske poradenstvo

Strategické riadenie

- [Strategické riadenie](#)
- [Modelovanie stratégie](#)

Inovácie

- [Inovačný manažment](#)
- [Inovácie stratégie](#)
- [Budúcnosť procesného riadenia](#)
- [Budúcnosť manažmentu](#)

Marketing

- [Strategické riadenie](#)

Predaj

- [Prezentácia](#)
- [Pravidlá komunikácie](#)

Výroba

- [Štíhle procesy](#)
- [Štíhla organizácia](#)

Organizačné poradenstvo

Riadenie organizácie

- [Riadenie zamestnancov](#)
- [Modelovanie organizácie](#)

Kapacitné plánovanie

- [Simulácia procesov](#)

Projektové riadenie

- [Projektové riadenie](#)

Tímová práca

- [Vedenie tímov](#)
- [Duchovný vodca](#)

Interná komunikácia

- [Porada](#)
- [Komunikácia](#)
- [Pravidlá komunikácie](#)

Modely riadenia

- [Virgin](#)
- [Toyota](#)
- [Google](#)

- [Maverici](#)
- [Slobodná firma](#)
- [Semco](#)
- [Zappos](#)

Personálne poradenstvo

Manažérske kompetencie

- [Manažérske kompetencie](#)

Výkonnosť zamestnancov

- [Výkonnosť zamestnancov](#)

Riadenie znalostí

- [Riadenie znalostí](#)

Koučovanie

- [Koučovanie](#)

Osobný rozvoj

- [Sebapoznanie](#)

- [Sebavedenie](#)

- [Sebariadenie](#)

Literatúra

Systém manažérstva kvality

- Jaroslav Nenádál, Darja Noskievičová, Ružena Petříková, Jiří Plura, Jozef Tošenovský, Moderní systémy řízení jakosti - Quality Management
- Jaroslav Nenádál, Darja Noskievičová, Ružena Petříková, Jiří Plura, Jozef Tošenovský, Moderní management jakosti
- Jaroslav Nenádál, Metódy a procesy měření v systémech managementu jakosti
- Jaroslav Nenádál, Měření v systémech managementu jakosti
- Jaroslav Nenádál, Management partnerství s dodavateli
- Jaromír Veber a kol., Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce
- Jiří Madar, Řízení kvality ve zdravotnickém zařízení

Procesné riadenie

- Michael Hammer, James Champy, Reengineering/radikální proměna firmy, Manifest revoluce v podnikání, Management Press, 1993, 1996, 2000
- Larry Bossidy & Ram Charan, Řízení realizačních procesů
- Mike Robson, Philip Ullah, Praktická příručka podnikového reengineeringu
- Jiří Cenciala a kol.: Procesně řízená organizace, tvorba, rozvoj a měřitelnost procesů, Professional Publishing, 2011
- Filip Šmída, Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě
- Monika Grasseová a kol., Procesní řízení ve veřejném a soukromném sektoru
- Václav Řepa, Podnikové procesy - Procesní řízení a modelování
- Václav Řepa, Procesně řízená organizace

Zlepšovanie procesov

- Alena Svozilová, Zlepšování podnikových procesů
- Bauer Miroslav, Kaizen cesta k štíhlejší a flexibilnější firmě
- Košťuriak, Boledovič, Krišťák, Marek, Kaizen
- Masaaki Imai, Kaizen
- Masaaki Imai, Gemba Kaizen
- Eliyahu M. Goldratt, Jeff Cox, Cíl Proces trvalého zlepšování
- Eliyahu M. Goldratt, Cíl II
- Eliyahu M. Goldratt, Co nemám, neprodám
- Eliyahu M. Goldratt, Zisk
- Eliyahu M. Goldratt, Kritický reťazec
- Basl, Majer, Šmíra, Teorie omezení v podnikové praxi
- Peter S.Pande, Robert P.Neuman, Roland R.Cavanagh, Zavádíme metodu Six Sigma
- Mike George, Dave Rowlands, Bill Kastle, Co je Lean Six Sigma
- Armin Töpfer a kol., Six Sigma
- Michael L. George, David Rowlands, Mark Price, John Maxey, Lean Six Sigma - kapselní příručka

Štíhle riadenie

- Jeffrey K. Liker, Tak to dělá Toyota
- Taiichi Ohno, Toyota Production Systém
- James P. Womack & Daniel T. Jones, Lean Thinking
- Ján Košťuriak, Zbyněk Frolík a kolektiv, Štíhly a inovativní podnik
- Kolektiv autorov, Systém tahu ve výrobním prostředí
- Kolektiv autorov, 5S pro operátory

Strategické riadenie

- Horváth & Partners, Balanced Scorecard v praxi, Profess Consulting, 2004
- Kaplan a Norton, Alignment-systémové vyladění organizace, Management Press, 2006
- Kaplan a Norton, Balanced Scorecard-Strategický systém měření výkonnosti podniku, Management Press, 2000
- Kaplan a Norton, Efektivní systém řízení strategie, Management Press, 2010
- Kaplan a Norton, Strategy Maps, Harvard Business Press, 2004

- Kaplan a Norton, The Balanced Scorecard, Translate Strategy into Action, Boston, HBS Press, 1996
- Jack Welch, Suzy Welch, Cesta k vítězství
- Jack Welch, Suzy Welch, Rovnou k věci
- Jim Collins, Z dobrého skvelé
- Michael E. Porter, Konkurenční výhoda

Inovační manažment

- Gary Hamel, Bill Breen, Budoucnost managementu, Management Press, 2008
- Bernd H. Schmitt, Stratégia odvážnych
- Chip Heath, Dan Heath, Nápad za milión, Eastone Books, 2010
- John Adair, Efektivní inovace
- Helena Tureková, Branislav Mičieta, Inovační manažment
- Ján Košťuriak, Ján Chal, Inovace, vaše konkurenční výhoda!

Riadenie zmien

- John P. Kotter, Vedení procesu změny
- John P. Kotter, Srdce změny
- John P. Kotter, Náš řadovec sa roztápa
- John P. Kotter, Vědomí naléhavosti
- Chip Heath a Dan Heath, Zmena, Eastone Books, 2011

Riadenie zamestnancov

- Martin Cipro, Delegování jako způsob manažerského myšlení
- Doris Brenner, Frank Brenner, Poznejte své silné a slabé stránky
- Eva Jarošová, Růžena Komárková, Daniela Pauknerová, Karel Pavlica, Trénink sociálních a manažerských dovedností
- Karel Pavlica, Eva Jarošová, Robert B. Kaiser, Versatilní vedení
- Kolektiv autorov, Velká kniha manažerských dovedností
- Oldřich Šuleř, 100 klíčových manažerských technik
- Susane Beermann, Monika Schubach, Hry na semináře a workshopy

Projektové riadenie

- Alena Svozilová, Projektový management

Vedenie tímov

- Jeho svatost Dalajlama & Laurens van den Muyzenberg, Cesta pravého vůdce
- Stephen R. Covey, 7 návykov skutečně efektivních lidí
- Stephen R. Covey, 8. návyk
- Stephen R. Covey, Důvěra
- Peter Urs Bener, Niterný leadership
- Paul Birch, Leadership
- Jo Owen, Jak se stát úspěšným lídrem
- Hartmut Laufer, 99 tipů pro úspěšné vedení lidí
- Michaela Tureckiova, Klíč k účinnému vedení lidí
- James M. Heidema a Carol A. McKenzie, Zanietený tým
- Susane Beermann, Monika Schubach, Hry na semináře a workshopy
- Jaroslava Ester Evangelu, Oldřich Fridrich, 111 her pro motivaci a rozvoj týmu

Komunikácia

- Christine Scharlau, Techniky vedení rozhovorů
- Jaro Křivohlavý, Povídej naslouchám
- Alena Špačková, Moderní rétorika
- Ivan Bureš a Vlasta Lopuchovská, 10 zlatých pravidel překonávání nejčastějších komunikačních bariér
- Ivan Bureš a Vlasta Lopuchovská, Zlatá pravidla vyjednávání
- Ivan Bureš, 10 zlatých pravidel prodeje
- William Ury, Jak dosáhnout souhlasu
- William Ury, Jak překonat nesouhlas

- William Ury, Síla a moc pozitivního nesouhlasu

Porada

- Oldřich Šuleř, Jak řídit a vést porady
- Oldřich Šuleř, Porada, jako efektivní nástroj řízení
- Jiří Plamínek, Vedení porád
- Eva Kaňáková, Jak efektivně vést porady

Prezentácia

- Alena Špačková, Moderní rétorika
- Olga Medlíková, Přesvědčivá prezentace
- Tim Hindle, Úspěšná prezentácia
- Andrew Bradbury, Jak úspěšně prezentovat a přesvědčit

Manažerske kompetencie

- M.Kubeš, D.Spillerová, R.Kurnický, Manažerské kompetence - spůsobilosti výjimečných manažerů
- Horst Belz, Marco Siegrist, Klíčové kompetence
- Jiří Plamínek, Roman Fišer, Řízení podle kompetencí

Výkonnosť zamestnancov

- M.Kubeš, L. Šebestová, 360stupňová zpětná vazba
- František Hroník, Hodnocení pracovníků
- Irena Wagnerová, Hodnocení a řízení výkonnosti
- Irena Pilařová, Jak efektivně hodnotit zaměstnance a zvyšovat jejich výkonnost
- Jozef Koubek, Řízení pracovního výkonu

Riadenie znalostí

- Ludmila Mládková, Manažment znalostí v praxi
- Ludmila Mládková, Management znalostních pracovníků
- Jan Vymětal, Anna Diačiková, Miriam Váchová, Informační a znalostní management v praxi
- Vladimír Bureš, Znalostní management a proces jeho zavádění
- Jan Truneček, Manažment znalostí
- Chris Collins, Geoff Parcel, Knowledge management
- Jan Barták, Skryté bohatství firmy
- Jan Barták, Od znalostí k inovacím

Koučovanie

- John Whitmore, Koučování, Rozvoj osobnosti a zvyšování výkonnosti
- W.Timothy Gallwey, Tajemství vysoké pracovní výkonnosti
- Edouard Stacke, Koučování pro manažery a firemní týmy
- Petr Parma, Umění koučovat
- Paul Birch, Koučování
- Jiří Suchý, Pavel Náhlovský, Koučování v manažerské praxi
- Maren Fischer – Epe, Koučování, Zásady a techniky profesního doprovázení
- Michaela Daňková, Koučování, kdy, jak a proč
- Myrilyn Atkinson, Rae T. Chois, Koučink - věda i umění Vnitřní dynamika
- Elisabeth Haberleitner, Elisabeth Beistler, Robert Ungvari, Vedení lidí a koučování v každodenní praxi
- Philippe Rosinski, Koučování v multikulturním prostředí
- Sabine Dembkowski, Fiona Eldridge, Ian Hunter, 7 kroků efektivního koučování
- Keith Rosen, Skvělý obchodník

Osobný rozvoj

- Petr Pacovský, Člověk a čas
- Dita Zandl, Life management
- David Gruber, Time management
- Beatris Uhlig, Time management