

MLADÝ MANAŽÉR

Pravidlá riadenia procesov



Spracovala: RNDr. Marta Krajčiová
konzultantka Business Process Management

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

Bratislava, 2010

Obsah

1. Strategické procesy
 - 1.1. Stratégia
 - 1.2. Balanced ScoreCard
 - 1.3. Výkonnosť organizácie
2. Zákaznícke procesy
 - 2.1. Zákazníci
 - 2.2. Produkty
 - 2.3. Predaj
 - 2.4. Vyjednávanie
3. Inovačné procesy
 - 3.1. Inovácie - pyramída inovácií
 - 3.2. Inovácie manažmentu
 - 3.3. Budúcnosť manažmentu
4. Regulačné procesy
 - 4.1. Koncepcie kvality
 - 4.2. Požiadavky normy na procesné riadenie
 - 4.3. 8 zásad SMK
5. Prevádzkové procesy
 - 5.1. Procesné riadenie - základné pojmy
 - 5.2. Procesné riadenie - základné princípy
 - 5.3. Procesné riadenie - procesná architektúra
 - 5.4. Procesné riadenie - metódy
 - 5.5. Procesné riadenie - slovník pojmov
 - 5.6. Výkonnosť procesov
 - 5.7. Analýza procesov
 - 5.8. Zlepšovanie procesov
 - 5.9. Myšlienková mapa
 - 5.10. Brainstorming
 - 5.11. 5 krát prečo?
 - 5.12. Ishikawa diagram
 - 5.13. TOC
 - 5.14. Lean
 - 5.15. Six Sigma, Lean Six Sigma
 - 5.16. Simulácia procesov
6. Riadenie zmien
 - 6.1. Druhy zmien v procesne riadenej organizácii
 - 6.2. Roly riadenia zmien
 - 6.3. Riadenie zmien
 - 6.4. Riadenie projektov