

## VÝKONNOSŤ PROCESOV

*Aby sme dosiahli zásadné zvýšenie výkonnosti, musíme ísť proti všetkým obvyklým spôsobom hodnotenia výkonnosti. Eliyahu M. Goldratt*

### LEKTORKA

RNDr. Marta Krajčiová  
konzultantka Business Process Management  
Krížna 20, 811 07 Bratislava  
mobil: +421 911 556 331  
e-mail: [mail@krajciova.sk](mailto:mail@krajciova.sk)  
web: [www.krajciova.sk](http://www.krajciova.sk)  
blog: [martakrajciova.blogspot.com](http://martakrajciova.blogspot.com)  
blog: [martaknihy.blogspot.com](http://martaknihy.blogspot.com)  
blog: [martaznalosti.blogspot.com](http://martaznalosti.blogspot.com)  
blog: [martaseminare.blogspot.com](http://martaseminare.blogspot.com)



### CIEĽ

Vzdelávanie v oblasti riadenia procesov: výkonnosť procesov.

### ROZSAH

1 deň

### KOMU JE SEMINÁR URČENÝ

Vrcholovému a strednému manažmentu, manažérom kvality, vlastníkom procesov.

### OBSAH

- Výkonnosť procesov
- Metódy merania výkonnosti procesov
- Meranie a vyhodnotenie výkonnosti procesov

### POPIS

Na seminári sa dozviete odpovede na tieto otázky:

- Čo je meranie výkonnosti procesov?
- Čo majú pojmy kvalita, produktivita a výkonnosť spoločné?
- Potrebujeme na meranie výkonnosti procesov ciele?
- Ako voliť ukazovatele výkonnosti procesov?
- Ako postupovať pri meraní výkonnosti procesov?
- Komu sú určené výsledky merania výkonnosti procesov?

Na seminári uvedieme príklady z projektov a prínosy merania výkonnosti procesov. Obdržíte prípadové štúdie a sumárny prehľad ukazovateľov výkonnosti procesov pre jednotlivé skupiny procesov. Precvičíte si tvorbu cieľov a ukazovateľov výkonnosti procesov. Radi sa s vami podelíme o dlhoročné skúsenosti z merania výkonnosti procesov využitím rôznych metód merania.

Seminár bude moderovaný formou workshopu. Minimálny počet účastníkov 5, maximálny 15. Účastníci obdržia osvedčenie MŠ SR o absolvovaní seminára.