

## VÝKONNOSŤ PROCESOV

Čas	Téma
09:00 - 09:30	<b>Výkonnosť organizácie</b>
Teória	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vývojové fázy organizácie</li><li>▪ Procesne riadená organizácia</li><li>▪ Efektívna organizácia</li><li>▪ Výkonná organizácia</li><li>▪ Inovačná organizácia</li><li>▪ Riadenie výkonnosti</li></ul>
09:30 - 10:00	<b>Výkonnosť procesov</b>
Teória	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Meranie</li><li>▪ Ciele merania</li><li>▪ Prečo uskutočňovať merania</li><li>▪ Systémové merania podľa koncepcie EFQM</li><li>▪ 4.1 Všeobecné požiadavky</li><li>▪ 8.2.3 Monitorovanie a meranie procesov</li><li>▪ Systémové merania podľa koncepcie ISO</li><li>▪ Meranie výkonnosti procesov</li><li>▪ Ciele merania výkonnosti procesov</li><li>▪ Postup merania výkonnosti procesov</li><li>▪ Zodpovednosť za meranie výkonnosti procesov</li><li>▪ Výkonnosť procesov</li></ul>
<b>10:00 - 10:15</b>	<b><i>Prestávka</i></b>
10:15 - 11:00	<b>Výkonnosť procesov</b>
Diskusia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prvky systému merania výkonnosti procesov</li><li>▪ Východiská merania výkonnosti procesov</li><li>▪ Ciele a ukazovatele výkonnosti procesov</li><li>▪ Proces</li><li>▪ Ciele</li><li>▪ Modelovanie cieľov</li><li>▪ Voľba ukazovateľov pre meranie výkonnosti procesov</li><li>▪ Zásady definovania ukazovateľov výkonnosti</li><li>▪ Podrobnosť merania výkonnosti procesov</li><li>▪ Analýza cieľov a ukazovateľov výkonnosti</li><li>▪ Modelovanie ukazovateľov výkonnosti</li><li>▪ Univerzálne ukazovatele výkonnosti procesov</li></ul>
11:00 - 12:00	<b>Cvičenia</b>
Workshop	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Definujte ciele procesu</li></ul>

Čas	Téma
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definujte ukazovatele výkonnosti procesu</li> </ul>
<b>12:00 - 13:00</b>	<b>Prestávka - obed</b>
13:00 - 14:00	<b>Metódy merania výkonnosti procesov</b>
Teória	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Balanced Scorecard - BSC</li> <li>▪ Management by objectives - MbO</li> <li>▪ Index výkonnosti procesov - IVP</li> <li>▪ Six Sigma</li> <li>▪ Zaznamenávanie odchýliek</li> <li>▪ Hoshin kanri</li> <li>▪ Zdravý rozum</li> </ul>
<b>14:00 - 14:15</b>	<b>Prestávka</b>
14:15 - 15:00	<b>Meranie a vyhodnotenie výkonnosti procesov</b>
Teória	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meranie výkonnosti procesov</li> <li>▪ Východisková situácia</li> <li>▪ Plán merania</li> <li>▪ Úlohy</li> <li>▪ Požiadavky na meranie</li> <li>▪ Zásady zberu dát</li> <li>▪ Dáta</li> <li>▪ Meranie výkonnosti procesov</li> <li>▪ Reporty</li> <li>▪ Analýza výkonnosti procesov</li> <li>▪ Systém merania výkonnosti procesov</li> <li>▪ Riadenie výkonnosti</li> <li>▪ Zmena organizácie</li> </ul>
15:00 - 15:30	<b>Cvičenie</b>
Workshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vykonajte meranie výkonnosti procesu</li> </ul>
15:30 - 16:00	<b>Prípadové štúdie</b>
Diskusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prínosy merania výkonnosti procesov</li> <li>▪ Skúsenosti z merania výkonnosti procesov</li> <li>▪ Produkt: Meranie výkonnosti procesov</li> </ul>
16:00 - 16:30	<b>Záverečná diskusia</b>
Diskusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Myšlienka na záver</li> <li>▪ Diskusia</li> <li>▪ Knihy</li> <li>▪ Spätná väzba</li> </ul>