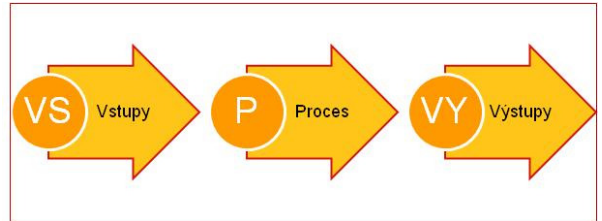




PROCES
 Proces je súbor súvisiacich alebo vzájomne sa ovplyvňujúcich činností, ktoré transformujú vstupy na výstupy.



Človekom premýšľajúcim procesne sa stanete vtedy, keď pri vzniku problému si pomyslite na to, „čo sa deje v procese“, a nie na to, „ktorá osoba to pokazila“.



RIADENIE
 Je systematická identifikácia, vizualizácia, meranie, hodnotenie a neustále zlepšovanie procesov s využitím metód a nástrojov založených na procesnom prístupe.



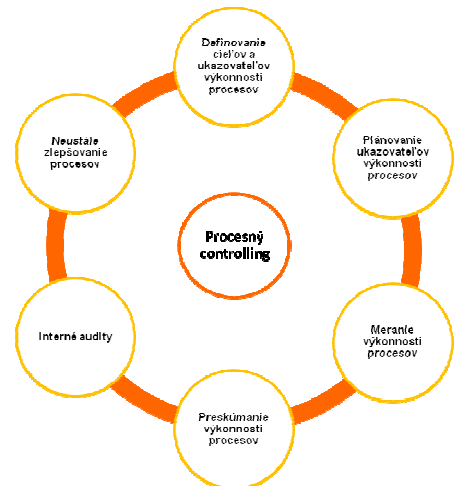
PRODUKTY
 Hardvér, softvér, materiál, financie, služby, informácie, dokument.



DOKUMENTÁCIA
 Smernice, pracovné postupy ...



VÝKONNOSŤ
 Výkonnosť je miera dosahovaných výsledkov jednotlivcami, tímami, procesmi a systémami. Riadiť proces vyžaduje merať jeho výkonnosť.



MERANIE
 Meranie - súbor operácií k stanoveniu hodnoty určitej veličiny v daných jednotkách.



ZLEPŠOVANIE
 Zlepšovanie je neustály proces, ktorým zvyšujeme výkonnosť parametre procesov, tímov a zamestnancov.

