



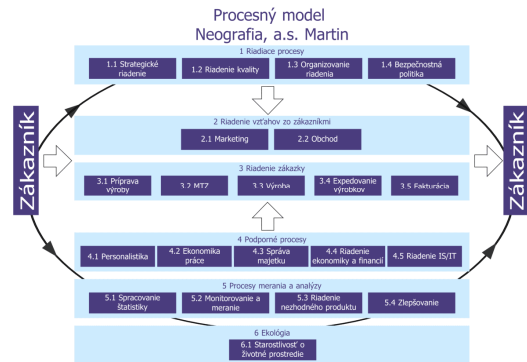
### STRATÉGIA

Stratégia je o súhrn hypotéz o príčine a následku medzi zamestnancami, procesmi, zákazníkmi a financiami.



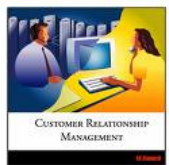
### PROCESNÁ MAPA

Podnikové procesy sú zaznamenané v mapách procesov, kde sú znázornené interakcie medzi jednotlivými procesmi.



### VLASTNÍK PROCESU

Každý proces má svojho vlastníka, ktorý zodpovedá za jeho priebeh.



### ZÁKAZNÍCKA ORIENTÁCIA

Zákazníkom je ten, kto má potrebu a zdroje.



### PROCESNÝ TÍM

Timová práca znamená výmenu názorov, hľadanie spoločného riešenia a formulovanie spoločných záverov a výsledkov.

### SPOKOJNÝ MAJITEĽ



### SPOKOJNÝ ZÁKAZNÍK



### SPOKOJNÝ ZAMESTNANEC



### KOMUNIKÁCIA

Komunikácia je výmena informácií, myšlienok, názorov a pocitov medzi živými bytosťami obyčajne prostredníctvom spoločnej sústavy symbolov.



### MOTIVÁCIA

Zdá sa, že neexistuje nič, čo by malo väčšiu motivačnú silu, ako náročné ciele, priebežné meranie dosiahnutého pokroku, získavanie spätnej väzby o ňom a príležitostné odmeny. Najsilnejšou motivačnou silou je nedostatok.



### ZNALOSTI

Znalosť = (informácia + x), x - predchádzajúce znalosti, schopnosti a skúsenosti, mentálne modely, vzťahy, hodnoty a princípy, podľa ktorých žijeme, to, v čo veríme.

