

1. **Vrste procesa , str. 17**
2. **Prioritetni,kriticni I kljucni procesi, str. 19**
3. **Kako treba prikazati process, str. 20**
4. **Sematski prikaz procesa (slika) str. 21**
5. Dijagram toka procesa (slika) str. 22
6. **Prva metodologija BPR-a (uokvireno) str. 25**
7. **Siri metodoloski okvir BPR-a (uokvireno) str.26**
8. **Koraci procesnog pristupa ,str 32**
9. Prednosti tog resenja su (u dnu strane ) str.35`` prednosti i mane organizacione strukture?``
10. **Utvrđivanje unutrašnjih rezervi (sta je, i sta se podrazumeva pod njima,samo to) str 37**
11. **BOK1,BOK2,BOK3 (I sta su bazne odrednice to ti je iznad bok1,bok2,bok3 recenica pocinje sa bazne odrednice kv pokazuju...samo ta recenica) str.45**
12. **Sta su funkcionalne odrednice kv. procesa i FOK1,FOK2,FOK3, str 45 i 46**
13. **Slike 1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14, str. 47 i 48**
14. U slucaju direktne kvantifikacije uspesnosti procesa treba uraditi sledece:  
(1.2.3.4.5.) podele str. 49
15. **Uspesnost procesa je odrednica ... i podele (a,b,c) str.50**
16. **(slika, parametri za određivnje indikatora uspesnosti..) I nauciti ispod slike sve oznake sta koja znaci koje su upotrebljivane na slici, str.51**
17. Formule str. 52
18. Metod koji predlaze Devenport predstavlja ....(samo taj pasus, a nalazi se na sredini 72 strane)
19. **70% BPR-a ( nalazi se ispod 18-tog pitanja , samo taj pasus i podela pod 1 i 2 ) str 72**
20. Hijerarhijsku dekompoziciju procesa ( 6 principa i pravila ) , str 73
21. **Specifikacija procesa, str 74.**
22. **To znaci da su cilj i namena tih dokumenata visestruki i sluze : ...podele str.74 (pitanje za ovaj odgovor bi trebalo da bude ovakvo : Dokumentacija kojom se specificira process?)**
23. Kako se vrši specifikacija procesa i ko to radi, str 75
24. **Sta podrazumeva priprema za specificiranje procesa, str 76**
25. Najcesci problem specificiranja procesa, str.77
26. **Kako napraviti uputstvo, str 78**
27. **Graficki oblici hijerarhijske dekompozicije ili strukturnog raslanjivanja procesa (slike) str.79**
28. Opsti principi i pravila (pod a.b.c.d.e.f) str 83 i 84
29. Procesni pristup I **anatomska struktura** poslovnig sistema , str 85
30. **Identifikacija I klasifikacija proizvoda, str 89**

**31. Identifikacija I klasifikacija usluga, str 90**

32. Opsti principi i pravila , str 122

33. Kako treba raditi a kako se obicno radi (slika) str 136

34. Medjuzavisnost anatomske I organizacione strukture poslovnog sistema (slika) .str 138

**35. Tehnike za odredjivanje I preispitivanje vizije, misije I ciljeva, str 144**

36. Neke od metoda za snimanje postojećih poslovnih procesa su: 12 podela.... Str 158

37. Metode ,tehnike I softveri za modeliranje I analizu procesa, str 170

37. Metode za redizajn procesa 8 podela, str 177

**38. Upravljanje procesima (slika ) str 189**

**39. str 190**

**40. Upravljanje procesima na primeru ceskog telekoma (slika), str 191**

**41. Razlike izmedju upravljanja procesima I poboljsanja procesa ( tabela) str 198**