

**Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**

Přírodovědecká fakulta

Ústav aplikované informatiky



Bakalářská práce

**Procesní analýza pro zavedení IS v neziskové organizaci**

**Czechitas**

Vypracovala: Huyen Truongová

Školitel: doc. Ing. Zora Říhová, CSc.

České Budějovice

2018

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Přírodovědecká fakulta

ZADÁVACÍ PROTOKOL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Student: HUYEN TRUON GOVA  
(jméno, příjmení, tituly)

Obor – zaměření studia: Kriminálně-technická činnost v IT

Katedra/ústav PŘF JU, kde bude práce vypracována a obhájena: UAI

Školitel: doc. Ing. Zora Řehová, CSc.  
(jméno, příjmení, tituly, u externího š. název a adresa pracoviště, telefon, fax, e-mail)

Garant z PŘF JU: RUDr. Libor Protchalík  
(jméno, příjmení, tituly, katedra – jen v případě externího školitele)

Školitel – specialista, konzultant: .....  
(jméno, příjmení, tituly, u externího š. název a adresa pracoviště, telefon, fax, e-mail)

Téma bakalářské práce: Procesní analýza pro zavedení informačního systému v masivní organizaci Czechitas

Cíle práce:

- Procesní analýza organizace
- Vytvoření procesního modelu a jeho optimalizace
- Stanovení informačních potřeb pracovníků
- Stanovení požadavků pro zavedení IS
- Vytvoření metodiky rozdělení procesů do nových podobek

Základní doporučená literatura:

Řehová, Z.: Rozšíření přístupu k modelování firemních procesů. Systémová integrace [Jel. zdroj] 2016, sv. 23, č. 2, s. 83-90. ISSN 1801-2716. URL

Řepa, V., 2007. Podnikové procesy: Procesní inženýrství a modelování, 2. aktualizace a rozšíření. Financování práce Praha: Publishing, s. 62, 63, ISBN 978-80-247-2352-8

Školitel práce doc. Ing. Zora Řehová, CSc. .....podpis: Řehová

U externích vedoucích fakultní garant práce .....podpis: .....

Garant oboru bak. studia (nepožaduje se u oboru biologie) .....podpis: .....

Vedoucí katedry/ústavu PŘF JU, kde proběhne obhajoba .....podpis: Om

Případný souhlas vedoucího ústavu AV .....podpis: .....

V Českých Budějovicích dne ..... Podpis studenta .....

## **Bibliografické údaje**

Truongová, H., 2018: Procesní analýza pro zavedení informačního systému v neziskové organizaci Czechitas [Process analysis of implementing of information system in non-profit organization Czechitas. Bc. Thesis, in Czech], Faculty of Science, The university of South Bohemia, České Budějovice, Czech Republic.

## **Anotace**

Bakalářská práce se primárně věnuje analýze procesů v organizaci a zavedení standardizace postupů pro stanovení požadavků na její informační systém. V teoretické části jsou popsány obecné základní principy procesního řízení, postupy analýzy a modelování procesů, dále poskytuje vhled do pojmů informačního systému, jeho propojení s procesy a na základě toho stanovení požadavků na IS.

Všechny získané znalosti jsou poté uplatněny v organizaci Czechitas, do níž jsou procesy nově zaváděny, pro vytvoření stabilního prostředí k zavedení informačního systému a dalšímu rozvoji a růstu do dalších měst.

**Klíčová slova:** proces, optimalizace, informační systém, EPC, BPMN, obchodní rozvoj

## **Abstrakt**

Primary focus of the Bachelor's thesis is on process analysis in an organization and on implementation of standardization of processes for setting of the requirements for its information system. In theoretical part, there are described basic general principals of process management, analysis procedure and modelling of processes. In addition, it provides insight into concepts of information system and its connection with processes and based on this, there are also set requirements for the information system.

The gained knowledge is then applied on Czechitas organization, in which are the processes newly implemented in order to create a stable environment to adopt the information system and to further develop and grow in another cities.

**Key words:** process, optimization, information systém, EPC, BPMN, business development

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum:

Podpis studenta:

Poděkování:

Velmi děkuji paní doc. Ing. Zoře Říhové, CSc. za odborné rady a připomínky, jimiž přispěla ke zpracování této bakalářské práce. Dále děkuji pracovníkům Czechitas za ochotu, čas a důvěru při poskytování informací potřebných pro praktickou část práce.

# Obsah

1	Úvod.....	1
2	Teoretická část práce.....	1
2.1	Pohledy na řízení organizace.....	1
2.1.1	Základní rozdíly mezi funkčním a procesním pohledem .....	2
2.2	Procesy .....	3
2.2.1	Co je to proces.....	3
2.2.2	Důležitost podnikových procesů .....	4
2.2.3	Proč zavedení procesů selhává? .....	4
2.3	Klasifikace procesů .....	5
2.3.1	Klíčové procesy.....	5
2.3.2	Podpůrné procesy .....	5
2.3.3	Řídící procesy.....	6
2.4	Postup návrhu procesně řízené organizace.....	6
2.5	Způsoby zobrazení modelu procesního systému.....	7
2.6	Modelování procesů .....	8
2.6.1	Procesní mapa .....	8
2.7	Informační systém.....	8
2.7.1	Tradiční pohled vs. dnešní pohled na IS procesně řízené organizace .....	9
3	Praktická část práce.....	9
3.1	Představení organizace.....	9
3.2	Analýza současného stavu.....	9
3.3	Tvorba struktury procesů .....	10
3.3.1	Charakteristika a atributy procesu.....	12
3.3.2	Tabulka detailního popisu procesu.....	13
3.4	Procesní model a řešené problémy.....	14
3.4.1	Nástroje k modelování procesů.....	15
3.4.2	Metodika EPC a BPMN .....	15
3.4.3	Řešení problémů.....	16
3.5	Požadavky na informační systém a diagram datových toků .....	21
3.5.1	Složky informačního systému .....	22
3.5.2	Stanovení požadavků na IS na základě procesní analýzy .....	25
3.6	Metodika zavádění poboček.....	27
3.6.1	Předpoklady k zavedení pobočky.....	28
3.6.2	Navázání prvního kontaktu s daným městem.....	29
3.6.3	První kroky k plánování pilotního workshopu v daném městě .....	29
3.6.4	Fáze školení nových zaměstnanců .....	30

3.6.5	Realizace pilotního workshopu .....	31
3.6.6	Vytvoření stabilní pobočky .....	31
3.6.7	Rozvoj pobočky.....	32
4	Závěr .....	33
5	Citace a použitá literatura.....	34
6	Seznam obrázků .....	35
7	Seznam tabulek .....	35
8	Seznam zkratk a pojmů .....	35

# 1 Úvod

V 90. letech min. století se přešlo vlivem rychlého vývoje technologií a celkovou změnou ekonomiky a trhu z funkčního přístupu analýzy na procesní. Bylo nutné reagovat na potřeby zákazníků a přizpůsobit tomu pohled, jakým je organizace řízena. Vznikl tak model, který se soustředí na sled činností a přizpůsobuje se tak, aby byla co nejvíce konkurenceschopná. Nesledují se tedy pouze dílčí části, ale celý proces, který jde napříč celou organizací, a to bez ohledu na organizační strukturu. Ta by se měla však odrazit ve výsledku a podporovat tak procesy v organizaci.

Teoretická část práce bude zaměřena na vytvoření informační báze za využití odborných článků publikovaných paní docentkou a její doporučené četby. Na základě toho dojde k seznámení s materiály, prostředky a postupy v procesně řízené organizaci.

Praktická část práce bude věnována aplikaci získaných znalostí na neziskové organizaci Czechitas, kdy dojde k vytvoření uceleného pohledu na problematiku, představení některých hlavních procesů a činností, následná analýza vybraného procesu a jeho optimalizace. Optimalizace procesů budou následně promítnuty do organizace a budou sloužit nejen jako podklad k návrhu a vytvoření informačního systému, ale i jako standardizované postupy, které jsou předatelné dále do nově vznikajících poboček. Pro projekt šíření Czechitas do dalších měst bude vypracována metodika zavádění poboček, která tento proces výrazně zrychlí a ustálí pro jejich další rozvoj.

## 2 Teoretická část práce

### 2.1 Pohledy na řízení organizace

Dříve fungovala organizace jako funkční celek, který sleduje výsledky jednotlivých oblastí odděleně. V době, kdy byl dostatek zákazníků a trh nenasyčen, byl tento přístup



vyhovující. Firmy si konkurovaly především cenou a klíčová byla dělba práce ve výrobním procesu, která vedla ke zvýšení produktivity práce.

S vývojem technologií a celkovou změnou ekonomiky bylo ale nutné zavést změny, umožnit vázání paralelních činností, zaměřit se na výsledky a to se odrazilo ve způsobu vnímání organizace a přizpůsobení se tak, aby byla co nejvíce konkurenceschopná a přinášela hodnoty pro zákazníka k jeho uspokojení. V tuto chvíli je již rozhodující zapojení oddělení analýzy trhu, marketingových specialistů či obchodních zástupců, které vytvoří ucelený proces respektující přání zákazníka. Následně je potřeba tyto procesy zefektivnit, zrevidovat a odstranit ty, které nepřidávají žádnou hodnotu pro zákazníka, nikoli snižovat náklady a pracovníky, protože to nemusí být vždy příčinou špatných ekonomických výsledků, jak je často mylně domněváno.

### **2.1.1 Základní rozdíly mezi funkčním a procesním pohledem**

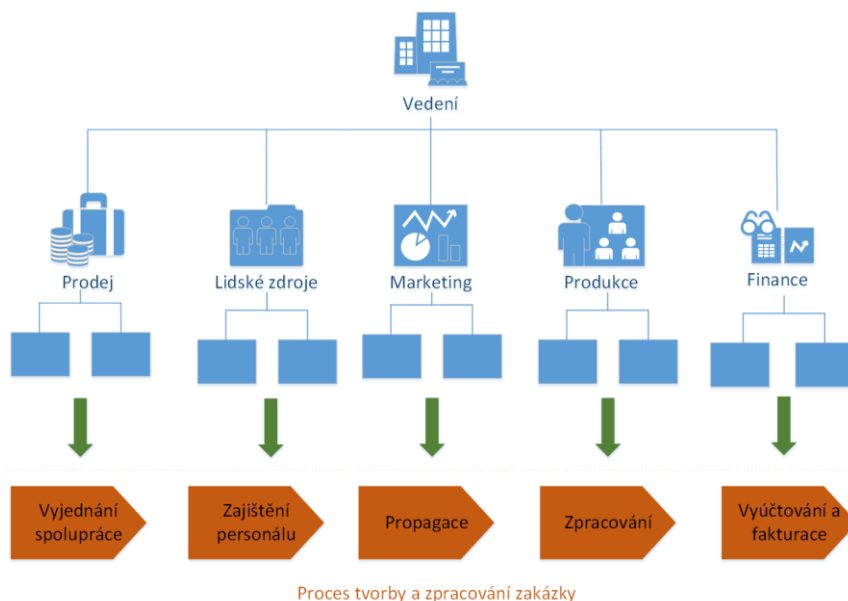
Funkční přístup řízení organizace se opírá o strukturu organizace, kdy je sledován konkrétní úsek, který je zodpovědný za provedení práce a jeho výsledek.

Na základě kvalifikace pracovníků je práce dělena mezi jednotky, které fungují samostatně a je tedy obtížné sledovat celý tok činností jako celek. V případě neočekávaného výsledku v negativním smyslu se hledá příčina pouze v útvaru, který se na činnostech podílel a pracovníci vnímají organizaci pouze jako části, které nejsou mezi sebou nijak propojeny a nejsou zaměřeny na průběh procesu, který jde napříč celou organizací a na jeho výsledek, ale pouze na výkon činností, které jsou jim přiřazeny. Tento přístup tvoří umělou zeď mezi jednotlivými útvary a tím neupřednostňují zájmy celé organizace, ale pouze její části. Organizace je pak řízena a přizpůsobována nikoli potřebám zákazníka, ale funkčním jednotkám. Jednotlivé útvary fungují odděleně a to má za následek těžký přechod procesu od jednoho oddělení do druhého doprovázený ztrátou času a informací.

Naproti tomu je procesní řízení, které integruje činnosti do ucelených celků a sleduje tedy celý proces, který prochází celou organizací. V rámci klíčových procesů se tento pohled snaží ovlivnit hodnotu a efekt na zákazníka.

Pro lepší představu jsou oba pohledy znázorněny na obrázku. Funkční přístup ukazují zelené šipky postupující směrem dolů v rámci jednotlivých oddělení. Procesní řízení,

znázorněné oranžovou barvou, pak sleduje jednotlivé činnosti a procesy jako sjednocený celek.

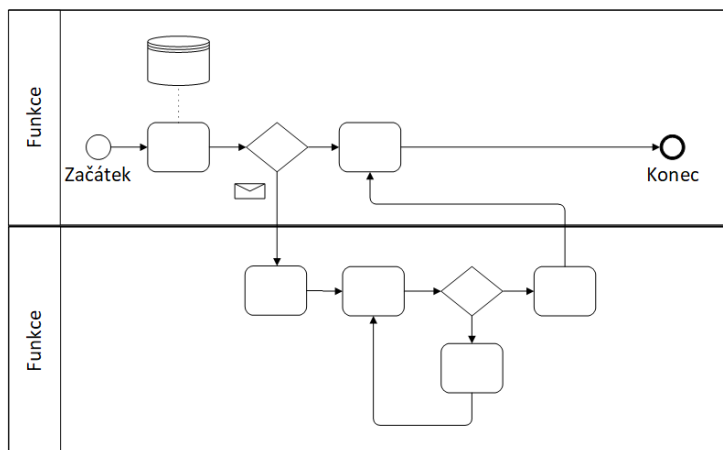


Obrázek 1: Znázornění funkčního a procesního řízení organizace [Zdroj: vlastní]

## 2.2 Procesy

### 2.2.1 Co je to proces

Proces je posloupnost jevů, které jsou mezi sebou logicky propojeny v rámci jednoho oddělení a v případě větších procesů z jednoho oddělení na druhé. Tvoří uspořádaný děj s jasně stanoveným cílem, který podporuje potřeby nejen zákazníka, ale i celé organizace a tímto



Obrázek 2: Znázornění procesu [Autor: vlastní]

přeměňuje vstupy na výstup za využití zdrojů, jako jsou lidé, peníze, technologie. Centrem pozornosti se stává průběh procesu skrz celou organizační strukturu.

### **2.2.2 Důležitost podnikových procesů**

Pro každou organizaci je prioritou stanovení a splnění cílů. Proto, aby se mohly dostavit požadované výsledky, je potřeba vytvořit plán a konat. Tajemství k dosažení úspěchu a fungování organizace není organizační struktura, jak bylo mylně vnímáno, ani informační systém a už vůbec ne technologie, ale podnikové procesy.

### **2.2.3 Proč zavedení procesů selhává?**

Až 70% projektů selhává v zavádění procesů. (1)

Jedním z hlavních příčin je malá podpora nebo nesouhlas top managementu z důvodu špatného obhájení projektu a nepochopení hlavních přínosů procesního řízení. Dále upřednostnění technologií, které spíše tvoří překážku vzhledem k charakteru klíčových procesů, které se snaží být pružné a přizpůsobivé potřebám.

Dalším problémem je nízká motivace, neochota přijímat změny a nedůvěra pracovníků kvůli špatné komunikaci firmy vůči zaměstnancům, bez kterých projekt nelze realizovat, jelikož právě jejich spolupráce tvořící hlavní zdroje informací jsou pro identifikaci procesů a činností nezbytně nutné.

#### **2.2.3.1 Předpoklady pro úspěšné zavedení procesů do organizace**

Pro to, aby mohly být procesy lépe přijaty a mohlo tak dojít ke kooperaci pracovníků, měly by se dodržet následující body:

- Stanovení postupu návrhu procesně řízené organizace
- Definování základních procesů, které jsou ve většině firem jasné a je velký předpoklad, že budou z větší části akceptovatelné
- Správné nastavení prostředí, které bude sloužit jako podklad k popsání činností
- Správné motivování - vysvětlení, proč je tak konáno a za jakým účelem?
- Dobrá komunikace

- Školení pro zaměstnance - vysvětlení pojmů, ukázka praktických příkladů a promítnutí do aktuálně řešeného projektu.

„Bez technologií jen těžko budete dlouhodobě úspěšní,“ říká Rudolf Urbánek, generální ředitel Microsoftu Česko a Slovensko. „Ale jen nakoupit technologie nestačí. Musíte hlavně “nakoupit” svoje zaměstnance, protože digitální transformace je o lidech.“ (2)

Myslím si, že ať už se jedná o jakékoli změny, vždy je to o lidech. O způsobu komunikace změn směrem k lidem, o jejich postoji a motivaci.

## **2.3 Klasifikace procesů**

Podnikové procesy dělíme dle jeho charakteru a nastavení strategie a cílů firmy na 3 základní skupiny:

1. Klíčové procesy
2. Podpůrné procesy
3. Řídící procesy

### **2.3.1 Klíčové procesy**

V každé organizaci existuje alespoň jeden proces, který probíhá přes celou hierarchickou strukturu. Tento proces, stejně jako ostatní procesy, má jasně vymezený začátek a konec, kdy začátek zachycuje zákaznickou potřebu a na konci vzniká hodnota - produkt, který je zákazníkovi co nejvíce přizpůsoben. Díky tomu není proces fragmentován a je možno pozorovat nejdůležitější procesy ve firmě jako celek. Tento proces plní primární funkci v organizaci a ukazuje její jedinečnost a pružnost.

### **2.3.2 Podpůrné procesy**

Na rozdíl od specifčnosti klíčových procesů, které jsou dány tím, jaké služby a produkty organizace poskytuje, jsou podpůrné procesy obecnější a měly by tvořit bezpečné prostředí pro podporu klíčových procesů. Jedná se o velmi běžné procesy, které má skoro každá organizace, například personalistika, skladování...

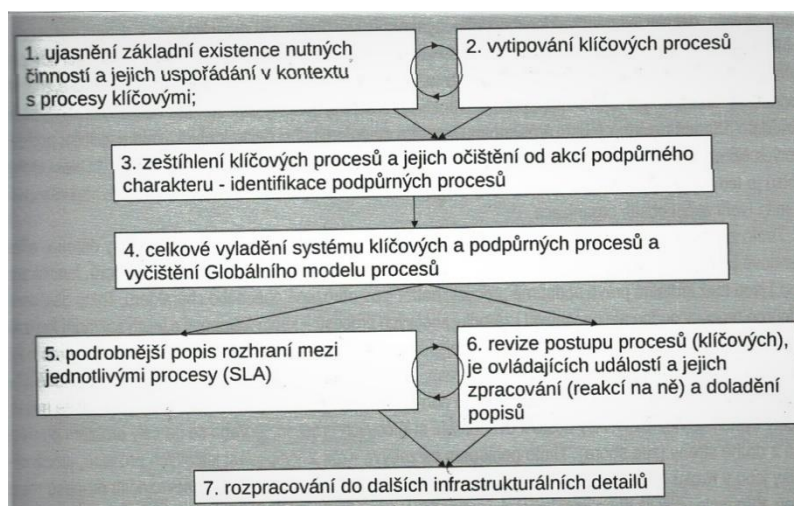
### 2.3.3 Řídící procesy

Řídící procesy tvoří půdu pro existenci ostatních procesů, umožňují rozvoj a řídí výkon organizace. Každá činnost v organizaci by měla respektovat klíčové hodnoty organizace. Cílem je takové nastavení procesů, které pomůže organizaci pružně reagovat na potřeby okolí.

### 2.4 Postup návrhu procesně řízené organizace

Pokud je projekt zavedení procesního řízení u vedení a top managementu úspěšně obhájen a schválen, je potřeba si nastavit postupy, které zajistí díky jejich organizovanosti hladký průběh mapování a komunikace.

Z následujícího obrázku je vidět, že samotný postup je proces, který má jasný průběh spočívající ve vytipování a určení procesů a činností za stálé revize a očištění, čímž dochází k vytváření struktury procesů a jejich zařazení do jednotlivých skupin.



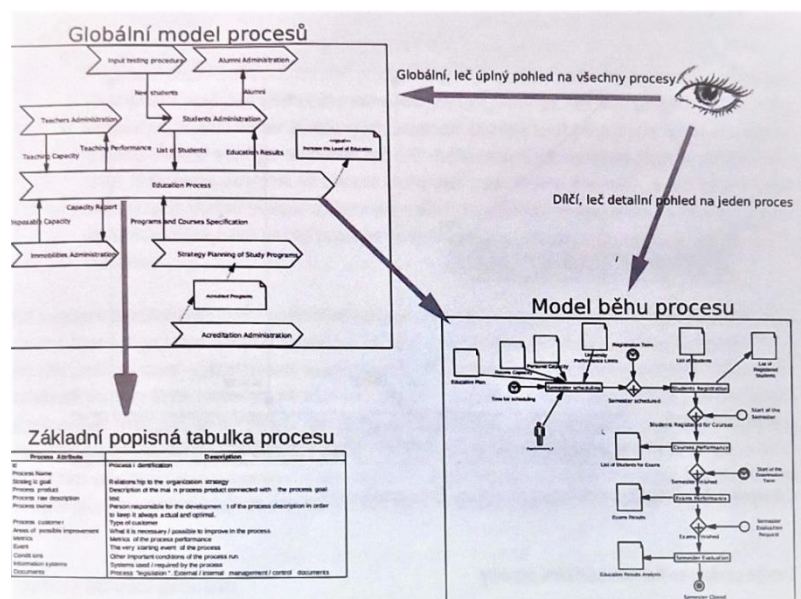
Obrázek 3: Postup návrhu procesně řízené organizace, [Zdroj: (3) ]

Cílem je nejdříve určit všechny činnosti a jejich propojení, které splňují primární požadavky organizace. Dále je potřeba si jasně určit zákazníky organizace, kteří produkty poptávají. V tomto kroku je potřeba dbát na jednom z hlavních charakterů klíčových procesů, a to je jejich pružnost a přizpůsobitelnost klientům. To znamená, že by nás zavedení případné

doplňkové služby nemělo překvapit. Poté dochází k zeštíhlení těchto procesů a tím k nalezení procesů podpurných. Zde je nutné zdůraznit, že se nejedná o jejich zkrácení, ale o vyjmutí a tím pádem jsou klíčové procesy očištěny. Nově vzniklé podpurné procesy jsou dále zařazeny do globálního modelu.

## 2.5 Způsoby zobrazení modelu procesního systému

K zobrazení modelu procesního systému slouží 3 základní druhy popisů, které jsou znázorněny na obrázku:



Obrázek 5: Pohledy na procesní systém

**Globální model procesů** - tento model umožňuje pohled na veškeré procesy, které v organizaci probíhají a jejich vzájemné propojení. Je obecnější, ale za to přehledný a úplný.

**Dílčí model procesů** - tento model slouží k detailnímu zaměření na jeden konkrétní proces.

**Obecná charakteristika procesů** – tato popisná tabulka doplňuje globální model o klíčovou charakteristiku procesů, neposkytuje ovšem detailní popis činností v procesu a má atributy charakteristiky. Jednotlivé atributy budou ukázány na reálném příkladu v praktické části práce.

Pro lepší představu jsou níže znázorněny všechny 3 způsoby zobrazení modelu procesního systému.

## **2.6 Modelování procesů**

Procesní model organizace může být zobrazen graficky nebo tabulkou.

Pro lepší představu jevů, které se v procesním modelu nacházejí, se volí způsob zobrazení graficky. K tomuto nám pomáhají různé modelovací nástroje, které podporují známé předpisy a notace.

### **2.6.1 Procesní mapa**

Procesní mapa vyjadřuje, jaké procesy se ve firmě nacházejí, jejich členění, vzájemné propojení a odpovědnosti. Poskytuje efektivní vizualizaci nápadů, informací a dat.

Pomáhá s identifikací úzkých míst a jejich následným řešením a tvoří část podkladu k zavedení nových podnikových IS/IT pro lepší pochopení procesu díky názorným grafickým elementům.

## **2.7 Informační systém**

"Informační systém = soubor lidí, technických prostředků a metod, které zabezpečují sběr, přenos, uchování a zpracování dat, za účelem tvorby a prezentace informací pro uživatele, kteří jsou zapojeni do procesu řízení." (4)

### **2.7.1 Tradiční pohled vs. dnešní pohled na IS procesně řízené organizace**

Přeměna způsobu řízení z funkčního na procesní způsobily změny i v pojetí informačního systému organizace. Tradiční představa o univerzálním neměnném informačním systému nás pomalu opouští a dává přednost nové koncepci, která podporuje činnosti a průběh procesů a aktivně reaguje na změny, kterým se přizpůsobuje. Díky tomu pak může dojít k naplnění klíčových a prioritních hodnot organizace.

## **3 Praktická část práce**

### **3.1 Představení organizace**

Czechitas je organizace, která motivuje a vzdělává ženy, dívky a další zájemce v oboru IT. Organizace vznikla v roce 2013 a dnes pořádají ročně přes 100 workshopů a 18 dlouhodobých kurzů, které řadí do 7 oblastí (testování aplikací, grafika, bezpečnost, tvorba webu, datová analýza, programování, online marketing). Kromě toho vytváří projekty, jako je Letní škola IT, tříměsíční Digitální akademie nebo Akademie programování za podpory velice významných partnerů, jako je Google.org, Microsoft a Nadační fond Avast.

### **3.2 Analýza současného stavu**

S přibývajícím počtem organizovaných událostí a s nimi spojených činností bylo nutné přibrat zaměstnance, kteří převezmou zodpovědnost za určitou oblast a za tímto účelem se vytvořila nová pracovní role. V současnosti organizace funguje tak, že jeden pracovník zastává několik rolí najednou a zároveň je také zapojen do několika projektů. Czechitas zároveň dále buduje komunitu i v dalších částech ČR a na základě těchto faktorů je potřeba zaintegrovat veškeré informace, vytvořit procesní model, který může být následně promítnut do samostatně vznikajících poboček.

Je důležité podotknout, že i přesto, že v organizaci nebyly nikdy dříve zavedeny žádné procesy a popsány pracovní postupy organizovaným způsobem, veškerá práce fungovala dostatečně, a to na základě intuitivního rozhodování. Vnímám zde však prostor pro úplný



popis, optimalizaci a standardizaci postupů a jejich zařazení do logických celků tak, aby byl proces správně předáván novým pracovníkům a aby byly dále strategie a hodnoty organizace směřovány k úspěchu.

Předpoklady pro zavedení procesů do organizace byly splněny a tudíž je vytvořeno bezpečné prostředí pro zahájení projektu.

Jak již bylo zmíněno, organizace nedefinovala v minulosti žádné procesy, proto je potřeba celý projekt jeho zavádění vzít od ujasnění hlavních cílů a procesů po identifikaci dílčích činností v procesech a jejich následný popis, zakreslení a optimalizaci. Po vytvoření stabilního modelu je možno zahájit analýzu navrhovaného informačního systému vyplývající z požadavků na IS, který na procesech staví. Poté je tento výstup připraven k promítnutí do dalších, nově vznikajících poboček. Za tímto účelem bude vytvořena metodika zavádění poboček, která proces šíření do poboček plně podpoří.

### 3.3 Tvorba struktury procesů

Definice hlavních procesů, jejich zeštíhlení a identifikace procesů podpůrného a řídicího charakteru přinesl výsledek, který ukazuje tabulka číslo 2.

Každý proces má svůj krátký a název a unikátní identifikační kód, který se odvíjí od toho, do jaké skupiny procesů patří:

- H jako **hlavní**
- P jako **podpůrné**
- R jako **řídicí**

<b>HLAVNÍ - klíčové PROCESY</b>	<b>H1</b>	<b>PRODUKCE</b>	H1.1 H1.2	Tvorba workshopu a kurzu Tvorba projektu
	<b>H2</b>	<b>DOPORUČENÍ ABSOLVENTEK DO FIREM</b>	H2.1 H2.2 H2.3	Požadavek klienta Zpracování požadavku Prezentace kandidátek Zpracování odměny Zpětná vazba Následná péče a zjištění posunu
	<b>H3</b>	<b>MARKETING</b>	H3.1 H3.2 H3.3 H3.4 H3.5 H3.6 H3.7 H3.8 H3.9 H3.10 H3.11 H3.12 H3.13 H3.14	Příprava grafických/vizuálních podkladů Tvorba marketingové strategie Správa sociálních sítí Komunikace s médii Propagace partnerů (na místě ws, na soc. sítích, NL,...) Tvorba a rozeslání newsletteru Nakládání s fotografiemi Tvorba přednášek a diskuzí Obsah webu (správa a editace) Interní marketing Networking Word of mouth Správa propagačních materiálů Propagace ve vyhledávači (Google AdWords)
	<b>H4</b>	<b>BUSINESS DEVELOPMENT</b>	H4.1 H4.2 H4.3 H4.4	Identifikace partnerství Plánování Tvorba nabídky na míru Péče
<b>PODPŮRNÉ PROCESY</b>	<b>P1</b>	<b>LIDSKÉ ZDROJE</b>	P1.1 P1.2 P1.3 P1.4	Nábor zaměstnanců Přijímání zaměstnanců Odchod zaměstnanců Péče o zaměstnance
	<b>P2</b>	<b>FINANCE</b>	P2.1 P2.2 P2.3 P2.4 P2.5	Účetnictví & daně Treasury Finanční plánování & reporting Vyúčtování workshopů a jiných eventů Fundraising
	<b>P3</b>	<b>BACK OFFICE</b>	P3.1 P3.2 P3.3 P3.4 P3.5 P3.6	Vývoj webu Provoz webu IT (licence, support, ...) Centrální nákupy Správa kanceláře Předávání a archivace smluv
<b>ŘÍDÍCÍ PROCESY</b>	<b>R1</b>	<b>PLÁNOVÁNÍ</b>	R1.1 R1.2	Porady Teambuildingy
	<b>R2</b>	<b>ROZHODOVÁNÍ A SCHVALOVÁNÍ</b>	R2	-----
	<b>R3</b>	<b>PRÁVNÍ AGENDA</b>	R3	-----
	<b>R4</b>	<b>ORGANIZACE A KOMUNIKACE</b>	R4	-----

Tabulka 1: Struktura procesů v organizaci Czechitas, [zdroj: vlastní]

### 3.3.1 Charakteristika a atributy procesu

Tato tabulka specifikuje jednotlivé procesy a poskytuje jeho základní informace prostřednictvím těchto atributů:

**Identifikace a název procesu** - pro lepší orientaci a přehlednost má každý proces jasný a výstižný název a označení dle logických pravidel, která si sami stanoví.

**Popis procesu** - stručný popis obsahu procesu se základními informacemi.

**Produkt** - výsledný výstup procesu v podobě výrobku nebo služby, který proces vytváří.

#### Účastníci procesu

- **Vlastník a vykonavatel procesu** - vlastník procesu zodpovídá za to, jakým způsobem se proces provádí. Dílčím činnostem přiřazuje vykonávání pracovníkům, kteří proces realizují a kontroluje jejich plnění. Tuto osobu nejvíce zajímá výsledek procesu a měla by to být osoba z vyššího managementu.
- **Zákazník procesu** - pracovníci, oddělení či partnerské firmy, kterým je určen výsledek procesu (informace, výrobek, služba).

**Vstupy a výstupy** - Datové hmotné vstupy a výstupy procesu.

**Metriky procesu** - Metriky představují měření výkonu a efektivnosti procesu.

**Legislativa** - Odkaz na veškeré dokumenty, jimiž se organizace řídí (právní předpisy či metodiky týkající se procesu, normy).

**Seznam subprocesů / činností** - kompletní seznam všech subprocesů a činností, ze kterých se proces skládá, včetně uvedení jejich vykonavatelů (odpovědných osob).

CHARAKTERISTIKA PROCESU		
ID procesu	Název procesu	Vlastník procesu
P1.1	Nábor zaměstnanců	HR coordinator
<b>Popis</b> <b>Slovní:</b> Tento proces se zabývá náborem interních zaměstnanců V první fázi je osoba, zodpovědná za tento proces, informována o všech chystajících se nábořech. Následuje vytváření inzerátu v různých podobách, oslovování přihlášených uchazečů, pohovorování a nakonec jejich výběr.		
<b>Produkt</b>		<b>Zákazník</b>
Nabraný zaměstnanec		Vedoucí příslušného oddělení, manažer lidských zdrojů
<b>Metriky</b>		
počet požadavků na nábor za rok	počet úspěšně splněných požadavků na nábor	
počet uchazečů vs počet přijatých		
počet pozitivních zpětných vazeb		
<b>Vstupy</b>		<b>Výstupy</b>
viz potřebné dokumenty v tabulce popisu činností		Seznam nově nabytých zaměstnanců a náhradníků
<b>Legislativa</b>		
GDPR		
<b>Odkaz na procesní mapu</b>		<b>Seznam subprocesů</b>
<a href="#">Proces Nabor</a>		Proces tvorby inzerátů

Tabulka 2: Charakteristika procesu Náboru v organizaci Czechitas, [zdroj: vlastní]

### 3.3.2 Tabulka detailního popisu procesu

Tato tabulka poskytuje detailní pohled na proces náboru zaměstnanců. Popisuje činnosti, jejich postupy a potřebné dokumenty k jeho vykonání.

POPIS ČINNOSTÍ				
FÁZE	OZNAČENÍ	POSTUP	Odpovědnosti	Potřebné dokumenty
P1.1.1 Požadavky	P.1.1.1.1	Požadavek na nábor	Vedoucí příslušného odd.	seznam požadavků
	P.1.1.1.2	Zařízení člověka odpovědného za obsah	HR	seznam zaměstnanců
	P.1.1.1.3	Vyžádání vytvoření kontaktního emailu (zadat přesné znění)	HR	kontakty zaměstnanců
	P.1.1.1.4	Vytvoření dočasného emailu dle požadavku	COO	seznam požadavků
P1.1.2 Příprava	H.1.1.2.1	Vytvoření inzerátu	HR+ vedoucí přísl. odd.	šablona na inzeráty
	H.1.1.2.2	Vyvěšení inzerátu - na web Czechitas, Velký FB,	MM	seznam pravidel pro publikaci na web
	H.1.1.2.4	Tvorba tabulky s kontakty a životopisy	HR	emaily, emailové přílohy, zápisy z telefonátů
	H.1.1.2.5	Průběžné informování obsahového člověku	HR	seznam kontaktů a životopisů
	H.1.1.2.6	Komunikace s uchazečem	HR	
	H.1.1.2.7	Hlídní počtu uchazečů (na základě různých faktorů)	HR+interní zam.	seznam požadavků
P1.1.3 Realizace	H.1.1.3.1	Hledání v tabulce uchazeče s nejvíce splněnými požadavky	HR+interní zam.	seznam kontaktů a životopisů
	H.1.1.3.2	Výběr z uchazečů - vybírám kandidáta a náhradníky	HR+interní zam.	seznam kontaktů a životopisů
	H.1.1.3.3	Kontaktovat a zvat kandidáty na ústní pohovor	HR	seznam kontaktů a životopisů
	H.1.1.3.4	Připravit se na pohovor	HR	zásady pohovorování
	H.1.1.3.5	Realizovat pohovor	HR	životopis kandidáta
	H.1.1.3.6	Zhodnotit pohovor	HR	poznámky z pohovoru
	H.1.1.3.7	Výběr ze zúčastněných	HR	seznam kontaktů a životopisů
	H.1.1.3.8	Došlo k výběru - přijatému potvrdit, nepřijatým poděkovat	HR	šablony pro zprávy o přijetí/nepřijetí
	H.1.1.3.9	nedošlo k výběru - celý proces opakujeme s náhradníky	HR	
P1.1.4 Report	H.1.1.4.1	Report o obsazené pozici	HR	dotazník spokojenosti

Tabulka 3: Popis činností a k nim přiložené dokumenty, [zdroj: vlastní]

### 3.4 Procesní model a řešené problémy

Procesní model celé organizace byl vytvořen, avšak na ochranu jejich know-how nebude tento model zpřístupněn celý, ale pouze jeho části, a to detailním pohledem. Současně bude probíhat i její optimalizace.

Procesy byly namalovány v programu MS Visio 2013 pomocí metodik EPC a BPMN.

### 3.4.1 Nástroje k modelování procesů

Pro účely bakalářské práce byl dostačující program MS Visio Professional. Dávání procesů do uspořádaných objektů v rámci jednoho systému a jejich následné simulace jsou pro účely práce zatím nepotřebné.

### 3.4.2 Metodika EPC a BPMN

Existuje široké spektrum používaných notací. Pro modelování procesů v organizaci jsem zvolila dvě známé a softwarově podporované metody - EPC a BPMN.

#### **EPC**

Event-driven Process Chain je modelovací metoda, která je řízena událostmi. Události definují začátek a konec každé činnosti (aktivity). Tvoří tedy vstupní podmínku jedné činnosti a zároveň výstupní podmínky druhé činnosti. Takto vzniká řetězec složený z událostí a aktivit, které se mohou dále větvit a spojovat pomocí logických spojek.

Příklad bude vyjádřen v kapitole 3.4.3 Řešení problémů.

#### **BPMN**

Business Process Modelling Notation je zaměřena na účastníky a další zainteresované subjekty v procesu. Snaží se o znázornění kroků tak, aby byly co nejvíce zřejmé z hlediska toku práce od jednoho účastníka k druhému.

Tato metodika používá ke složení procesu následující grafické elementy:

- Flow objects (objekty toků)- událost (Event), činnost (Activity), brána (Gateway) pro rozhodování
- Connecting objects (spojovací objekty)
- Swimlanes (plavecké dráhy)
- Artifacts (artefakty) – dokumenty, data

Příklad bude rovněž vyjádřen na reálném příkladu obrázek č.5 v kapitole 3.4.3 Řešení problémů.

### 3.4.3 Řešení problémů

Jeden z mnoha problémů, které byly řešeny, je proces H1.1.12 Přihlašování lidí podílejících se na konkrétní akci. Proces patří pod hlavní proces H1 Produkce/H1.1 Tvorba workshopů a kurzů.

Všechny účastníky tohoto procesu řadíme do dvou základních skupin:

A. Účastníci, kteří se podílejí na tvorbě a koordinaci workshopů:

- manažer produkce
- koordinátor akce

B. Účastníci, kteří se na workshop přihlašují jako:

- zájemkyně o kurz
- kouč
- workshop asistent

Níže si rozebereme všechny 3 případy přihlašování, ukážeme si problémové oblasti, ty rozepíšeme tak, aby byly zachyceny pohledy všech, kteří se v tom procesu nacházejí a nakonec navrhne model zlepšení. Na tomto modelu budou postaveny požadavky na informační systém. Role, které nezasahují<sup>1</sup> do problémových oblastí, zde nebudou rozebírány.

#### 3.4.3.1 Proces přihlašování zájemkyně na workshop

Následující obrázek popisuje současný stav. Problémové oblasti jsou vysvětleny následovně:

Z pohledu zájemkyně o kurz

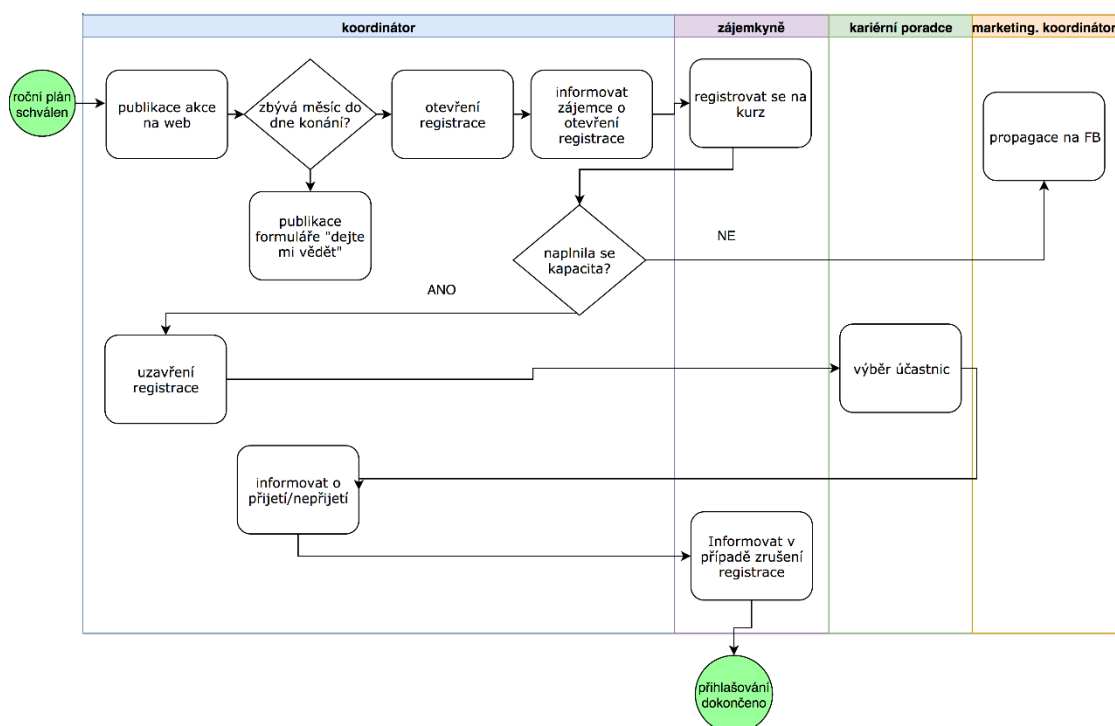
- Nemá přehled o otevření registrace na akci
- Při každém přihlášení se na akci musí znovu vyplňovat všechny údaje
- Nemá přehled o workshopech, kterých se účastnila
- Nemá spolehlivý náhled do materiálů z workshopu
- Nemá možnost sledovat obsazenost workshopu

---

<sup>1</sup> pozn. lektor hraje v procesu H1 Produkce/H1.1 Tvorba workshopů a kurzů velmi důležitou roli, svými schopnostmi aktivně přispívá k vytváření obsahu a školících materiálů. Na tomto procesu se však nijak neúčastní, jelikož je po schválení ročního plánu a založení workshopu oslovován a workshop nebo kurz je mu tak přidělen. Přihlašování lektora na workshop proto neprobíhá.

Z pohledu koordinátora kurzu:

- Na základě ročního plánu musí vytvořit extra složku s potřebnými dokumenty, se kterými se manipuluje během koordinace celé akce.
- Musí pravidelně kontrolovat naplnění kurzu (do sedmi dní dává zájemcům informaci o přijetí/nepřijetí a při překročení počtu přihlášených registraci uzavírá)



Obrázek 6: Znárodnění procesu Přihlášení zájemkyně na workshop v metodice BPMN, [zdroj: vlastní]

- Hlídá termíny pro publikaci formulářů “dejte mi vědět” a registračního(měsíc před dnem konání akce)
- Spouští přihlašování na akci.

### 3.4.3.1.1 Proces přihlašování kouče a workshop asistenta na workshop

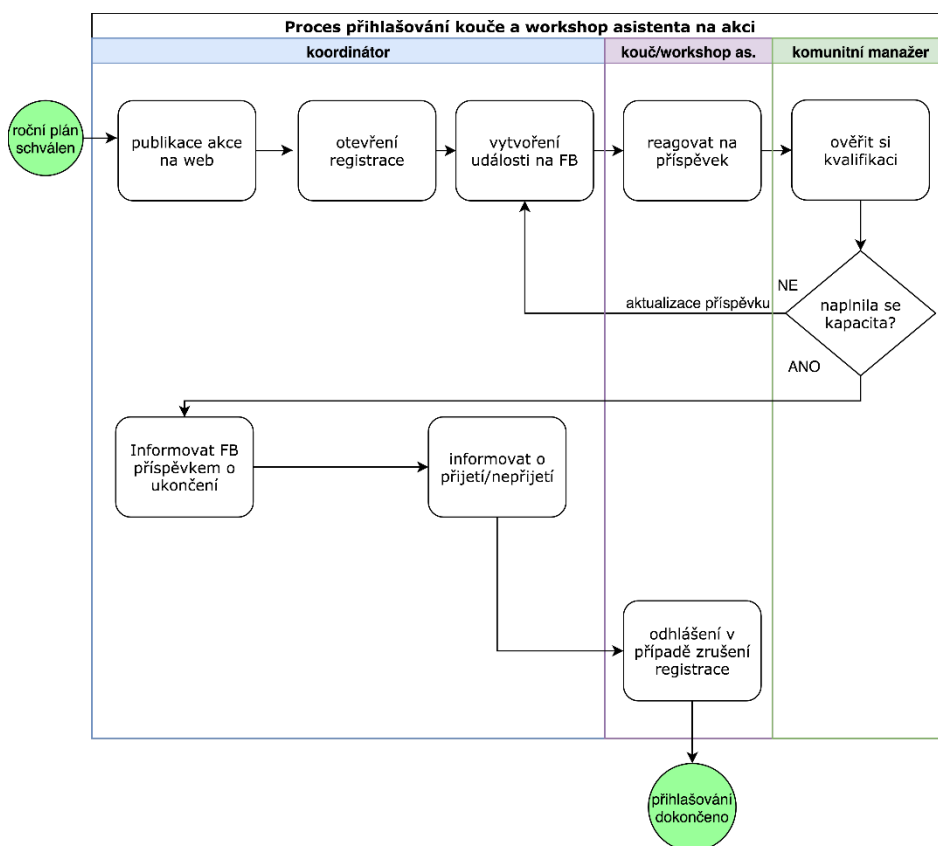
Z pohledu kouče a workshop asistenta:



- Není přehled o právě otevřených registracích, tudíž má menší šanci toto ohlídat
- vyplnění údajů při každém posílání zpětné vazby na akci
- není přehled o odkoučovaných akcích
- špatný přístup do vzdělávacích materiálů, podle kterých lektor na kurzu učí.

Z pohledu koordinátora akce:

- kromě zakládání složky pro každý workshop, musí být založena zvlášť FB událost, přes kterou se koučové a workshop asistenti přihlašují
- průběžná kontrola naplnění kapacity
- po naplnění akce informování prostřednictvím FB příspěvku o ukončení přihlašování



Obrázek 7: Znárodnění procesu přihlašování kouče a workshop asistenta na workshop

**Shrnutí:**

Přihlašování na akci současným způsobem má nevýhodu v tom, že:

- orientace v akcích, které procházejí různými stavy při koordinaci, je obtížná
- je špatné uchování dat a manipulace s nimi
- je nejednotný způsob předávání výstupů do dalšího procesu

### **3.4.3.2 Optimalizace procesu H1.1.12 Přihlašování lidí účastnících se konkrétního workshopu**

Cílem optimalizace je sjednocení způsobu přihlašování na danou akci a tím přinést značnou úsporu práce a času pro všechny, kteří se akce účastní.

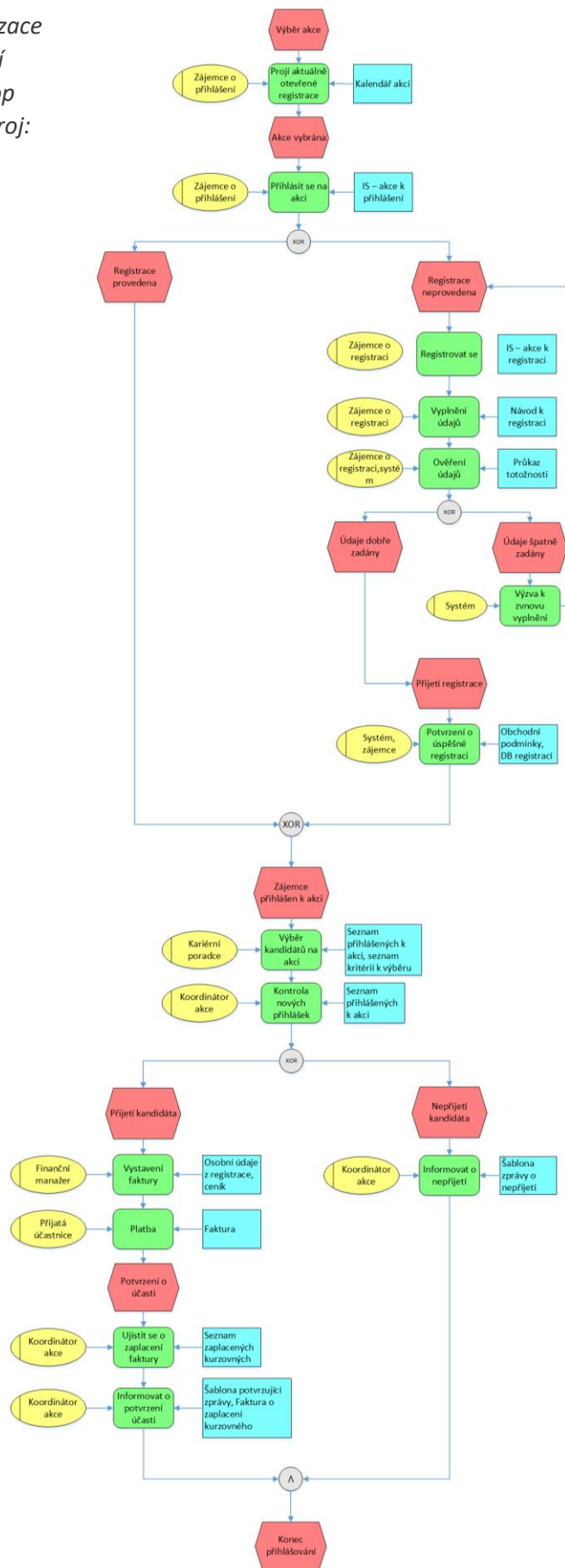
Po publikaci akce na web budou všechny akce založeny a přehledně evidovány. Manažerka tedy bude jasně vidět, jaké akce čekají na otevření registrace, v jakém stavu je koordinace akce, a to vše na jednom místě. Koordinátor bude mít ucelenější informace o kurzu v tom, kdo se na kurz hlásí, co je potřeba zajistit, jaká je obsazenost kurzu a zlepší to manipulaci s daty a komunikaci, která patří k jejich každodenní agendě.

Zájemkyním o kurz ulehčíme práci ve vyplňování údajů pokaždé, kdy se chce na kurz přihlásit (jméno, příjmení, bydliště, věk, aktuální zaměstnání...), také bude mít přehled o právě otevřených registracích a obsazenosti kurzu.

Lektorům a koučům umožníme lepší přístupy k vyučovaným materiálům a zpětným vazbám a zhodnocení workshopu. Odlehčíme je od dlouhých emailů a sledování Facebookových příspěvků za město, kde se nejčastěji pohybuje pro získání místa kouče na workshop.

Optimalizace je znázorněna na obrázku pomocí EPC diagramu následovně:

Obrázek 8: Optimalizace procesu přihlašování zájemců na workshop v EPC diagramu, [zdroj: vlastní]



### 3.5 Požadavky na informační systém a diagram datových toků

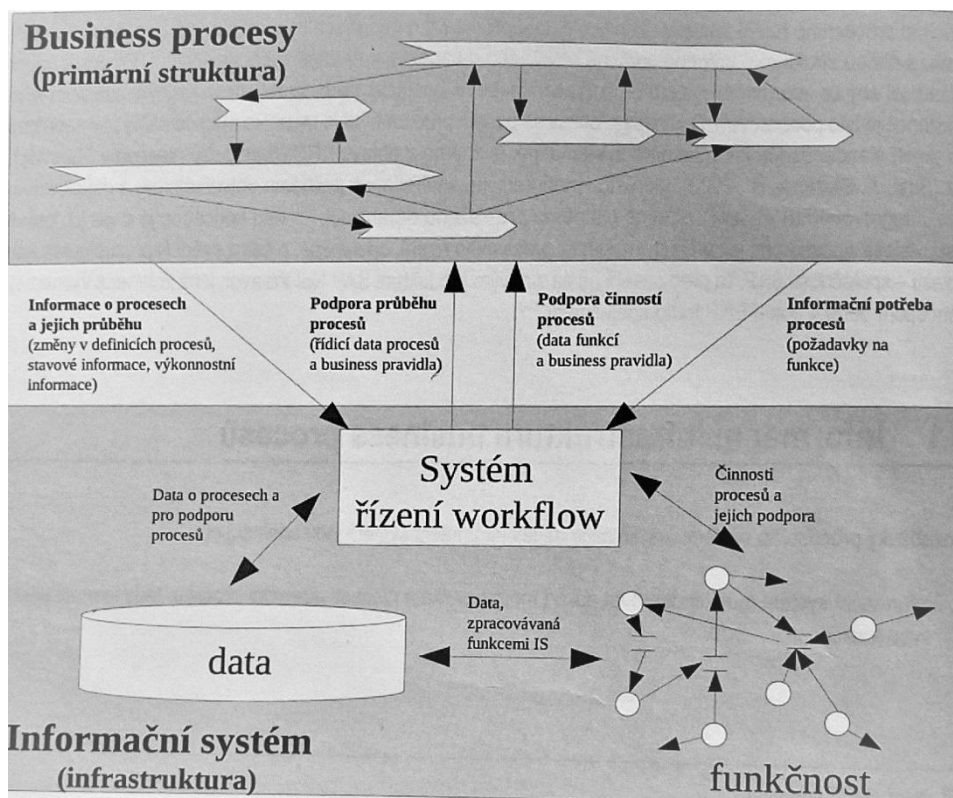
Požadavky shrnují schopnosti informačního systému svou funkčností pokrýt všechny procesy, řídit průběh toku práce, respektovat změny, omezení a pravidla daného procesu.

Nejprve bylo potřeba uvědomit si hlavní cíle, ze kterých se vychází při analýze a stanovení požadavků na IS. Musíme znát jaké procesy a činnosti v organizaci probíhají. Musíme vědět, jaká data bude IS přijímat a produkovat, jaké informace bude ukládat, kdo k nim bude mít přístup a zpracovávat je.

Z obrázku níže jsou vidět dvě hlavní části fungování organizace:

- Business procesy organizace
- Informační systém organizace

Jak je z obrázku zřejmé, požadavky procesní struktury na informační systém může celý systém výrazně ovlivnit.



Obrázek 9: Znázornění požadavků procesů na IS, [zdroj: (3)]

### 3.5.1 Složky informačního systému

Informační systém organizace se skládá ze 3 složek:

- Systém dat
- Funkčnost – může být popsána pomocí diagramu datových toků
- Systém řízení workflow - funguje jako pojítka mezi daty a funkcemi, kdy jsou funkce využívány podle potřeb business procesů (3)

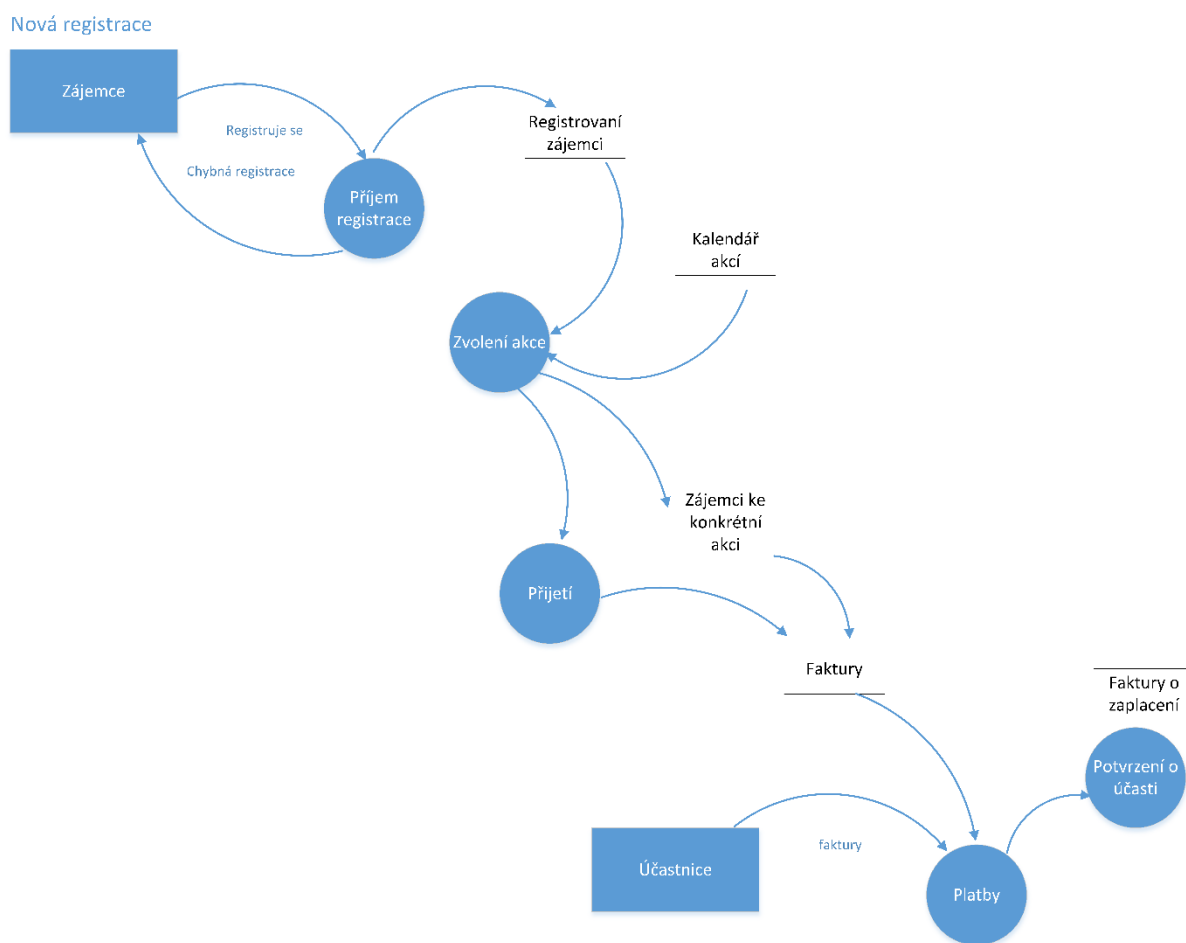
#### 3.5.1.1 Diagram datových toků

Diagram datových toků vyjadřuje funkce systému, jejich návaznosti a uživatele, kteří budou pracovat s IS. Diagram je schopen podat velmi jednoduchý a intuitivní pohled na informační systém pro zákazníka díky jeho grafickému zobrazení. Model lze sestavit v několika úrovních, které poskytují různé stupně detailnosti.

Data flow diagram - diagram datových toků se skládá ze 4 základních grafických elementů:

- Funkce - je to jediná část diagramu, která má schopnost přeměnit vstupní data na výstupní
- Paměť (data store) - představuje uložisko pro data, která čekají na další zpracování
- Datový tok - data se pohybují v rámci systému mezi jednotlivými objekty i ven ze systému a datový tok tento stav popisuje
- Terminátor - představuje externí zdroj produkce a konzumace dat.

Diagram je ukázán na reálném příkladu, který znázorňuje tok dat v procesu H1.1.12 Přihlašování lidí účastníci se konkrétního workshopu



Obrázek10: Diagram datových toků, [zdroj: vlastní]

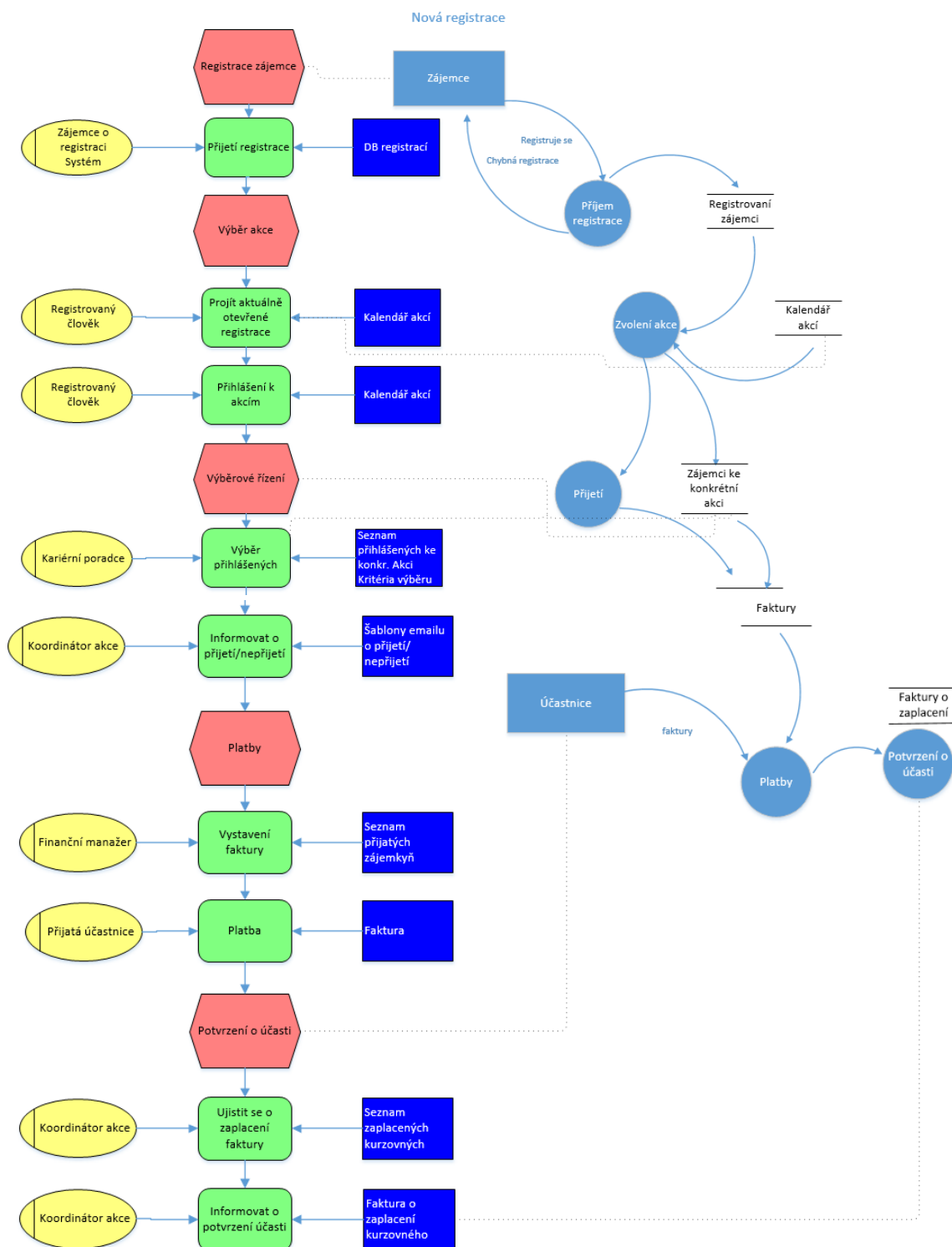
### 3.5.1.1.1 Konzistence diagramu datových toků s procesním modelem

Reálné děje, které v organizaci probíhají, jsou popisovány různými způsoby pomocí mnoha nástrojů, notací a metod. V určitou chvíli se tyto modely mohou překrývat a proto je velmi důležitá jejich konzistence, tedy je nutné, aby si modely vzájemně neodporovaly. K tomuto účelu byla vytvořena pravidla, která stanovují vztah mezi diagramem datových toků a ostatními modely (například stavový diagram, class diagram).

Základním pravidlem pro konzistenci diagramu datových toků s procesním modelem je vzhledem k podobnosti významu elementů možnost jejich provázání, a to konkrétně takto:

- Vstupní datový tok v DFD odpovídá události, která se nachází v procesním modelu
- Stav procesu odpovídá některým datovým úložištím a naopak.

Z následujícího obrázku<sup>2</sup> je vidět, že pravidla konzistence obou modelů byla dodržena a model je tedy použitelný pro další fázi návrhu IS.



Obrázek11: Ilustrace vztahu mezi datovým diagramem a procesním modelem, [zdroj: vlastní]

<sup>2</sup> pozn.: pro lepší přehlednost je EPC diagram v tomto případě zjednodušen, nejsou zde vyznačeny variantní cesty. Kompletní diagram byl poskytnut v kapitole Optimalizace procesu H1.1.12 Přihlašování lidí podílejících se na konkrétní akci

### 3.5.2 Stanovení požadavků na IS na základě procesní analýzy

Jelikož v organizaci pracuji, přijdu velice často do styku s plánováním a koordinací akcí a intenzivně komunikuji s pracovníky, kteří do procesu jakýmkoli způsobem zasahují, a s top managementem, který mě vzhledem k nově vznikající pobočce mentoruje ve strategii a dalšího vývoje Czechitas v Jižních Čechách. Díky tomu byl proces zjišťování, jaké činnosti zde probíhají na různých úrovních pro mne více motivující a tím i snadnější.

Tyto požadavky vycházejí z procesů, které byly v organizaci analyzovány a následně optimalizovány.

#### **Systém musí:**

- obsahovat seznam všech sekcí a kurzů, které Czechitas poskytují
- obsahovat kalendář akcí, které se plánují vždy rok dopředu
- umožnit registraci pomocí webového formuláře
- umožnit všem rolím, které se na procesu tvorby akcí (workshopů, kurzů) podílejí, mít přístup do systému na základě jejich pravomocí a usnadnit jim práci v manipulaci s daty a jejich zpracováním.

#### 3.5.2.1 Role a podporované funkce

Role, které se účastní tohoto procesu a jejich podporované akce:

- **produkční manažer** - zakladatel akce, který nad celou událostí dohlíží, kontroluje plnění úkolů, finančního rozpočtu a poskytuje záchranu v nesnázích.
- **koordinátor akce** - organizuje workshop
- **komunitní manažer** - shání a přijímá realizátory workshopu
- **realizátoři**

lektori - podílí se na tvorbě obsahu workshopu a přednáší

kouči - pomáhají při plnění praktické části workshopu

workshop asistenti - jsou na místě workshopu a dohlížejí nad průběhem workshopu

- **student**



Těmto rolím musí být umožněny operace zaznamenané v následující tabulce:

Role využívající IS	Podpora
<b>manažer</b>	založení akce (datum, název, anotace a agenda) přiřazení akce lidem, kteří se na tomto procesu podílí a jsou zodpovědní za jeho vykonání (lektor, koordinátor) přiřazení akce partnerům, kteří sledují reporty z akcí automatické hlídání publikace kurzu automatické hlídání otevření registrace 4 týdny před dnem konání akce. automatické hlídání uzavření přihlašování na akci při přesáhnutí kapacity workshopu o 50% zájemců nebo týden kontrola plnění zadaných úkolů pro realizaci akce kontrola rozpočtu na danou akci
<b>kordinátor akce</b>	přijímání přihlášek na akci od koučů, workshop asistentů a zájemců o konkrétní workshop automatické zaslání požadavku na vystavení faktury zájemců na základě jejich údajů zadané při registraci do systému Trivi, který zašle fakturu na email účastnice kontrola o zaplacení a přijetí poslání informativních mailů (přijetí, nepřijetí)
<b>komunitní manažer</b>	příjem registrací lektora, kouče kontaktování lektorů a koučů ke zjištění jejich kvalifikace po přijetí přiřazení registrovaným roli Lektor a Kouč
<b>workshop asistent</b>	registrace workshop asistentů přihlášení na konkrétní workshop prohlížení jména a kontaktu účastnic na workshopu a jejich evidence docházky zasílání zpětné vazby všem zúčastněným
<b>kouč</b>	registrace koučů přihlášení na konkrétní workshop prohlížení odkoučovaných akcí
<b>lektor</b>	registrace lektorů přiřazen manažerkou k nějaké akci vyplnění obsahu workshopu prohlížení odlektorovaných akcí prohlížení zpětných vazeb na workshop od absolventek
<b>studentka</b>	registrace nastavení účtu výběr a přihlašování se na akce, které se chce účastnit prohlížení stavu o naplnění workshopu

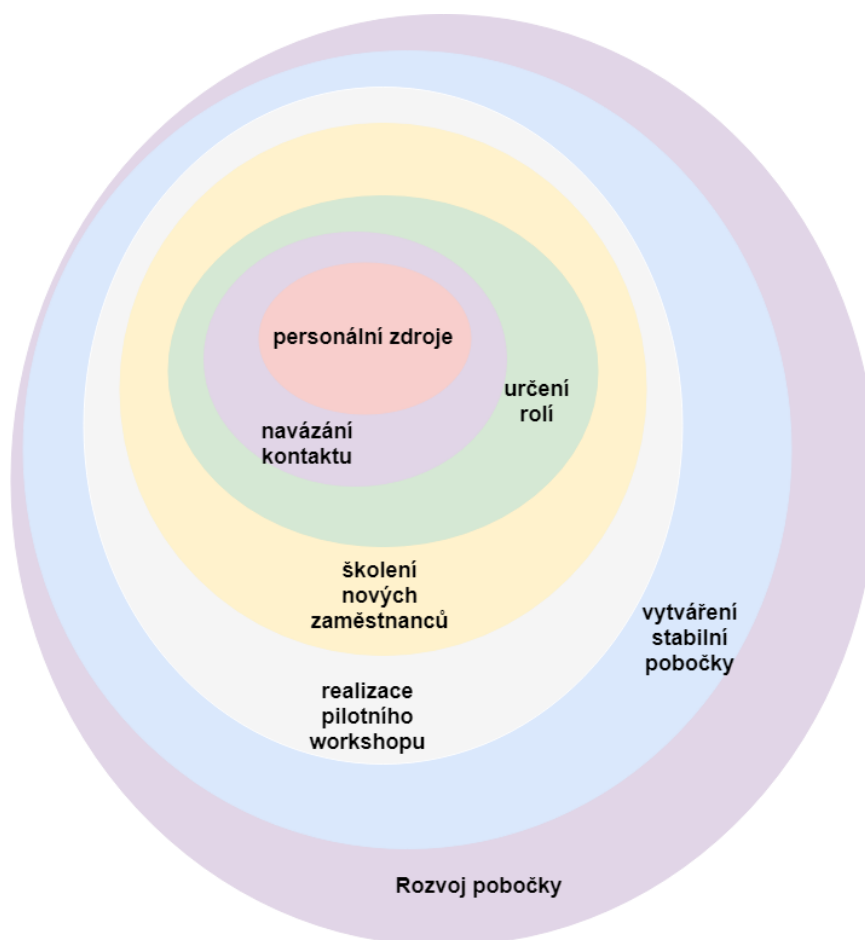
Tabulka 4: Požadavky na IS, [zdroj: vlastní]

Vytvoření požadavků umožňuje samotný návrh informačního systému, což není předmětem této práce, vidím zde však prostor pro budoucí rozšíření této práce o část konstrukce modelu, který znázorní celou databázi složenou z entit a jejich relací.

### 3.6 Metodika zavádění poboček

Metodika byla vypracována na základě vlastních zkušeností při založení pobočky za jihočeský kraj v Českých Budějovicích. Analýza fungování organizace a zavedení standardizovaných postupů pomohly zajistit kvalitní model, který je promítnutelný a předatelný do dalších měst.

Model zavádění poboček je znázorněn obrázkem č.8. Model je po zkušenosti s budováním pobočky v Českých Budějovicích již optimalizován. Procházením všemi bublinami od jádra lze dojít k vytvoření stabilní pobočky a jejímu rozvoji.



Obrázek 12: Znázornění modelu nově vznikajících poboček, [zdroj: vlastní]

Pro přehlednost byla vytvořena tabulka, která shrnuje všechny potřebné kroky a jejich zodpovědnosti a vykonávání.

Krok č.	Název	Zodpovědnost	Vykonavatel
1	Splnění předpokladů (personální a finanční zdroje)	manažer poboček	manažer poboček
2	Navázání kontaktu	manažer poboček	manažer poboček, networker
3	Plánování pilotního workshopu	manažer lidských zdrojů, manažer marketingu, komunitní manažer	manažer lidských zdrojů, koordinátor marketingu, komunitní manažer
4	školení nových zaměstnanců	manažer lidských zdrojů	koordinátor školení
5	Realizace pilotního workshopu	produkční manažer	nový lokální tým
6	Vytvoření stabilní pobočky	manažer poboček	nový lokální tým
7	Rozvoj pobočky	manažer obchodního rozvoje	nový lokální tým

Tabulka 5: Seznam kroků metodiky a jejich zodpovědnosti a vykonavatelé, [zdroj: vlastní]

### 3.6.1 Předpoklady k zavedení pobočky

K tomu, aby mohla být vybudována pobočka samostatně fungující a plně schopna rozvoji je nutno splnit předpoklady charakteru jak personálního, tak finančního.

Díky dobře nastavené strategii má organizace silnou konkurenční výhodu. O krátkodobé i dlouhodobé kurzy je obrovský zájem, vycházející ze 4 skupin lidí:

- účastnice, dojíždějící z celé ČR.
- dobrovolníci z daného města
- zaměstnanec z interního týmu, který chce expandovat do daného města

- partner, který chce vytvořit akci zaštitěnou naší organizací v daném městě

Poptávky jsou sesbírány buď oficiálně přes webovou stránku manažerkou poboček nebo ústním podáním od kohokoli z interního týmu nebo z celé komunity.

Na základě rozpočtového plánu pro šíření do dalších měst je zajištěn finanční zdroj pro uskutečnění prvních workshopů v daném městě.

### **Analýza trhu**

Díky silným klíčovým výhodám není potřeba případné konkurenty překonávat a proto z tohoto pohledu probíhá prorazení do města hladce a bez větších komplikací. Výsledky získané z analýzy trhu by měly být brány jako příležitost ke kooperaci s protějškem.

**Vstup:** Seznam poptávek na zapojení do komunity, Rozpočtový plán pro šíření do dalších měst, Seznam podobných produktů na celorepublikové úrovni,

**Výstup:** dokument Analýza trhu

### **3.6.2 Navázání prvního kontaktu s daným městem**

Po splnění předpokladů následuje navázání kontaktu s daným městem prostřednictvím pořádání komunitních IT akcí v coworkingových centrech, na půdě školy a kdekoli jinde, kde je vysoká koncentrace potenciálních přispěvatelů do Czechitas akcí, ať už organizací, vyučováním nebo svou účastí na kurzu.

**Vstup:** Seznam možných prostorů v daném městě

**Výstup:** Seznam zapojených účastníků

### **3.6.3 První kroky k plánování pilotního workshopu v daném městě**

#### **Určení rolí**

V každém kroku je potřeba si uvědomit důležitost personálních zdrojů. V této fázi je nutné určit:

- Primárně organizační složku, která celou akci koordinuje pod vedením manažerky z centrály a řešení projektu zaznamenává a reportuje do interního týmu.
- Lidé, kteří jsou ochotni svými znalostmi organizaci podpořit a vytvořit tak 1. pilotní workshop v daném městě

### **Zjištění situace**

Pro zvolení vhodného tématu pro pilotní workshop je třeba zmapovat situaci a připravenost lidí pomocí vlastního popisu jejich odbornosti a kvalifikace. Přitom stále existuje podpora z hlavní centrály v případě jejich nedostatku.

### **Propagace**

Kromě publikace naplánovaného workshopu oficiálně na webové stránky Czechitas, kde již existuje velká komunita lidí, je potřeba zajistit propagaci akce lokálně na místě konání. Přitom je nutné dodržet pravidla jak komunikovat směrem ven, seznam nejčastějších otázek týkajících se klíčových hodnot Czechitas a jejich odpovědi k úspěšné prezentaci a obhajobě projektu.

**Vstup:** Seznam zapojených účastníků, Seznam nejčastějších otázek, Pravidla pro komunikaci

**Výstup:** Finální seznam aktivně zapojených lidí

### **3.6.4 Fáze školení nových zaměstnanců**

Po seznámení s pracovníky zodpovědnými za určitou oblast jsou naplánována jednotlivá školení, probíhající za sebou tak, jak jde proces tvorby workshopů od plánování až po jejich realizaci.

Prozatím budou pracovníci proškoleni pouze v oblastech produkce v takovém rozsahu, který vznikne na základě potřeby k realizaci 1. workshopu. Po proběhnutí pilotního workshopu budou noví pracovníci proškoleni k tématům pro stabilizaci týmu a jeho dalšího rozvoje.

Pro lepší zpracování a efektivitu školení nových interních a externích zaměstnanců budou školení probíhat koordinovaně, intenzivně a jednotlivé oblasti školení budou srozumitelně sepsaná a průběžně aktualizovaná.

**Vstup:** školící materiály, zapsané procesy

**Výstup:** seznamy proškolených pracovníků

### **3.6.5 Realizace pilotního workshopu**

Pilotní workshop realizuje nový tým pod dohledem produkčního manažera, který kontroluje plnění veškerých náležitostí a administrace zahrnující náklady, výdaje a počty příchozích

**Vstup:** manuál pro workshop asistenty, docházka

**Výstup:** evidovaný pilotní workshop

### **3.6.6 Vytvoření stabilní pobočky**

Stabilní pobočka má následující znaky:

- silný tým produkující takový počet workshopů s takovou kvalitou, která udělá Czechitas velkým hráčem v daném kraji
- v koordinačním týmu jsou jasně definované role a úkoly, které přináší výsledek zanesený do měsíčních zpráv pro centrálu.
- lokální tým má plán na další kvartál, který plní
- existence alespoň 1 pracovníka z centrály, který na pobočku dohlíží, pravidelně s nimi komunikuje, čte výstupní zprávy a poskytuje mentoring

Pro určení stupně stability vychází manažer poboček z výstupních zpráv a zhodnocení kurzů za dané město.

**Vstup:** Seznam znaků pro určení stability pobočky, Plán workshopů a kurzů, Šablona výstupní zprávy

**Výstup:** Report o provozu pobočky do centra, Zpráva a pokyn k dalšímu rozvoji pobočky

### **3.6.7 Rozvoj pobočky**

Po zajištění stabilního týmu je pobočka připravena pro další rozvoj. Předpoklad jeho uskutečnění je zaučení v interním týmu v této oblasti a získání dalších prostředků a tím zajištění samostatného fungování pobočky v celém kraji.

Tímto rozvojem přináší pobočka velkou podporu klíčových procesů a tím napomáhá dosáhnouti lepších výsledků celé organizace.

**Vstup:** Strategie centra, Strategický plán rozvoje pobočky

**Výstup:** Postupné kroky k realizaci strategie

## 4 Závěr

V teoretické části byly načerpány informace o teorii procesního řízení pro její aplikaci na organizaci Czechitas v praktické části.

Na základě analýzy vznikl procesní model a struktura procesů probíhajících v organizaci. Procesy byly následně detailně prozkoumány, byly k nim připojené potřebné dokumenty a to vše pomůže pracovníkům k zajištění jejich informační potřeby. Zaměření na klíčové procesy a její následná optimalizace přinesla vhodné podmínky a vytvořila kvalitní podklady pro návrh informačního systému. Jak již bylo zmíněno, samotný návrh není předmětem této práce, avšak zde vidím prostor pro její budoucí rozšíření. Vzhledem k charakteru procesů je potřeba jejich průběh neustále zlepšovat. Základ se však nemění a proto se toto považuje za stabilní stav, který je dále předáván do dalších, nově vznikajících poboček. Za tímto účelem byla vytvořena Metodika zavádění poboček, která určuje způsob promítnutí modelu do dalších měst.

Hlavním přínosem této práce bylo zavedení procesního řízení do organizace, identifikace procesů, jejichž výstup přináší hodnotu jak pro zákazníka, tak i pro celou organizaci. Díky zaměření na klíčové procesy organizace plní svoje primární funkce a hodnoty a lze tak snadněji dosáhnout stanovených cílů. Standardizace postupů pomohla určit jednotný systém fungování, což usnadnilo pracovníkům jejich komunikaci a předávání dokumentů. Dále díky rychlému růstu organizace bylo potřeba přizpůsobit tempo její expanze. Metodika šíření Czechitas do dalších měst může značně tento proces urychlit a stabilizovat další týmy po celé ČR. Mohu říci, že cíle práce byly splněny.



## 5 Citace a použitá literatura

- (1) CARDA, Antonín a Renata KUNSTOVÁ. *Workflow: řízení firemních procesů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. Management v informační společnosti. ISBN 80-247-0200-2.
- (2) [online]. b.r. [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: <https://news.microsoft.com/cs-cz/features/proc-technologie-nejstaci/>
- (3) ŘEPA, Václav. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-2252-8.
- (4) *Aplikace moderních informačních technologií v řízení firmy [online]*. [cit. 2018-04-17]. 2008. Praha: a Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2728-8.

ŘÍHOVÁ, Z. Rozšíření přístupu k modelování firemních procesů. Systémová integrace [elektronický zdroj]. 2016. sv. 23, č. 2, s. 83--90. ISSN 1804-2716. URL: [http://cssi.cz/cssi/system/files/all/SI\\_2016\\_2\\_Rihova.pdf](http://cssi.cz/cssi/system/files/all/SI_2016_2_Rihova.pdf)

ŘÍHOVÁ, Z. Prezentace pro výuku kurzu Procesní řízení a zavádění IS dostupné na [www.moodle.cz](http://www.moodle.cz)

ŘEPA, V. , 2007: *Podnikové procesy: Procesní řízení a modelování*; 2. aktualizace a rozš. vydání, Praha Publishing, Grada; ISBN 978-80-247-2252-8

ŠMÍDA, F., 2007: *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě*; 1. Vydání, Grada Publishing, a. s.; ISBN 978-80-247-1679-4

VOŘÍŠEK, J. a kol.: *Principy a modely řízení podnikové informatiky*, Praha, Oeconomica, 2008, 446 s. ISBN 978-80-245-1440-6

CHAUDHRY a kol.: *Enterprise Information Systems and Technologies in Czech Companies from the Perspective of Trends in Industry 4.0.*, In *Research and Practical Issues of Enterprise Information Systems*. Švýcarsko: SpringerLink, 2016, s. 156--165. ISBN 978-3-319-49943-7. URL: [http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-319-49944-4\\_12](http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-319-49944-4_12)

## 6 Seznam obrázků

Obrázek 1: Znázornění funkčního a procesního řízení organizace [Zdroj: vlastní] .....	3
Obrázek 2: Znázornění procesu [Autor: vlastní] .....	3
Obrázek 3: Postup návrhu procesně řízené organizace, [Zdroj: (3) ] .....	6
Obrázek 4: Postup návrhu procesně řízené organizace, [Zdroj: (3) ] .....	6
Obrázek 5: Pohledy na procesní systém .....	7
Obrázek 6: Znázornění procesu Přihlášení zájemkyně na workshop v metodice BPMN, [zdroj: vlastní] .....	17
Obrázek 7: Znázornění procesu přihlašování kouče a workshop asistenta na workshop .....	18
Obrázek 8: Optimalizace procesu přihlašování zájemců na workshop v EPC diagramu .....	20
Obrázek 9: Znázornění požadavků procesů na IS, [zdroj: (3)] .....	21
Obrázek 10: Diagram datových toků, [zdroj: vlastní] .....	23
Obrázek 11: Ilustrace vztahu mezi datovým diagramem a procesním modelem, [zdroj: vlastní] .....	24
Obrázek 12: Znázornění modelu nově vznikajících poboček, [zdroj: vlastní] .....	27

## 7 Seznam tabulek

Tabulka 1: Struktura procesů v organizaci Czechitas, [zdroj: vlastní] .....	11
Tabulka 2: Charakteristika procesu Náboru v organizaci Czechitas, [zdroj: vlastní] .....	13
Tabulka 3: Popis činností a k nim přiložené dokumenty, [zdroj: vlastní] .....	14
Tabulka 4: Požadavky na IS, [zdroj: vlastní] .....	26
Tabulka 5: Seznam kroků metodiky a jejich zodpovědnosti a vykonavatelé, [zdroj: vlastní] .....	28

## 8 Seznam zkratk a pojmů

EPC – Event-driven Process Chain

BPMN - Business Process Modelling Notation

IS – informační systém

DFD – data flow diagram, datový diagram

