

# Kapitola 1: Definice základních pojmů

Bc. Štěpán Heller

27. února 2015

## 1 Motivace k řízení podnikových procesů

Každá firma, která se snaží efektivně řídit svůj chod a neustále se rozvíjet stále hledá nové a nové cesty, jak toho docílit. Takovými cestami může být uvádění nových produktů na trh, hledání nových trhů a příležitostí na nich, nabírání nových zaměstnanců, investice do propracovaného marketingu a mnoho dalších. Stále více firem ale v posledních několika dekáдах obrací svou pozornost také dovnitř vlastní organizace. Hledají oblasti, kde je možné najít úspory nebo kde by bylo možné práci zefektivnit.

Aby bylo něco takového vůbec možné, musí mít manažeři a odpovědní vedoucí pracovníci především přehled o své organizaci a její hlubokou znalost. Pouze z takové hluboké znalosti pak mohou vzejít příležitosti k efektivnějšímu dosahování podnikových cílů.

Z toho důvodu firmy a organizace hledají cesty, jak lépe pochopit a následně standardizovat *procesy* v rámci vlastního podniku, které ve svém souhrnu nejsou nic jiného než soubor postupů, kterými podnik nebo organizace dosahuje svých cílů. O tom, kterak takové procesy pozorovat, standardizovat a řídit, byla napsána celá řada publikací a je nezbytné mít na zřeteli, že se jednotlivé přístupy od sebe více či méně odlišují.

Ačkoliv akademici i odpovědní lidé z prostředí samotných firem a organizací se často přou, který z přístupů je lepší, zůstává bez nejmenších pochyb, že adoptování jakéhokoli přístupu vedoucího k lepšímu porozumění chodu vlastní organizace je lepší, než nahodilý přístup k řízení společnosti, kdy jsou změny vykonávány ad hoc a jakéhokoli plánování do budoucna je tak velmi obtížné. Pochopení vlastní organizace je jedním (nikoli jediným) ze základních předpokladů pro její dlouhodobě udržitelný rozvoj a právě k tomu jsou procesy a procesní řízení široce akceptovaným přístupem.

## 2 Definice základních pojmů

V rámci této sekce jsou definovány základní pojmy, jejichž znalost a plné porozumění je nezbytné pro orientaci v obsahu dalších kapitol.

## 2.1 Podnikový proces

V nadsázce řečeno definic pojmu *proces* existuje tolik, kolik existuje publikací, které jsou jim věnovány. Intuitivně si člověk s těmito definicemi neseznámený představí určitou po sobě jdoucí posloupnost operací na jejichž konci může být nějaký výsledek.

Norma EN ISO 9000:2000 definuje pojem proces následovně:[?]

Proces je soubor vzájemně působících nebo vzájemně souvisejících činností, které přeměňují vstupy na výstupy.<sup>1</sup>

I když je možné proces vnímat jako izolovanou jednotku, je na tomto místě dobré si uvědomit, že proces v organizaci je velmi často výstupem jiného procesu.

### 2.1.1 Produkt

Dle [?] je produkt definován jednoduše jako výsledek procesu. Produkt se dále může skládat z dalších produktů, které jsou výsledkem jiných procesů.

### 2.1.2 Procedura

Proceduru definujeme dle [?] jako „*určený způsob, jak vykonat činnost nebo proces*“.<sup>2</sup>

Pro správné pochopení rozdílu mezi procesem a procedurou je třeba si uvědomit, že proces nám říká „co je potřeba udělat, a které role jsou zastoupeny“ a procedura „jak to udělat“ a většinou se týká pouze jedné role.[?]

ihoihasasasaassa[?]jo

## 2.2 Řízení podnikových procesů

## 2.3 Business Process Management System

## 2.4 Process Maturity Model

# 3 Vývoj přístupů k řízení podnikových procesů

---

<sup>1</sup>Set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs.

<sup>2</sup>Specified way to carry out an activity or a process.[?]