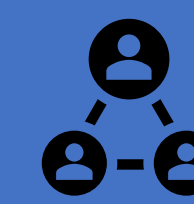


PROCESNÍ ŘÍZENÍ



PROCESNÍ MANUÁL INTERNATIONAL OFFICE MIAS SCHOOL OF BUSINESS

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá problematikou procesního řízení. Cílem práce je analýza současného stavu všech procesů a jejich dílčí optimalizace včetně návrhů na další postup v oddělení International Office na MIAS School of Business. V teoretické části práce jsou charakterizovány základní pojmy jako proces či procesní řízení a jeho principy a přínosy. Práce se také zabývá koncepcí procesně řízené organizace, teorií popisu současného stavu, dále definuje metody pro sběr informací a následné modelování procesů. Část teorie je věnována i neustálému zlepšování procesů a principům managementu změny, které sice nejsou přímou součástí práce, ale měly by být implementovány bezprostředně po jejím vytvoření. Praktická část obsahuje konkrétní analýzu a popis všech současných procesů, jejich dílčí optimalizaci a následné vymodelování klíčových procesů. Nedílnou součástí jsou konkrétní návrhy na možnosti zlepšování a další postup v rámci procesního řízení International Office MIAS. Přínosem práce je zefektivnění procesů a identifikace oblastí pro další zlepšení.

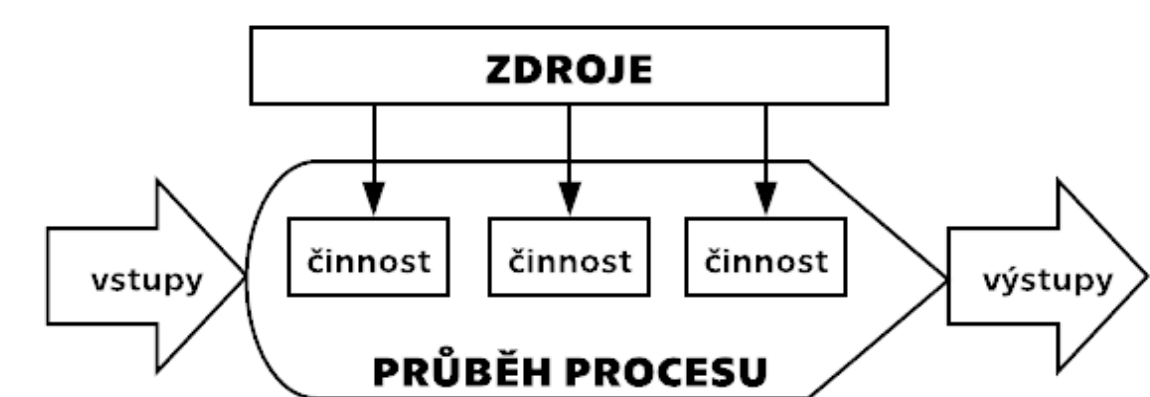
ABSTRACT

The diploma thesis deals with the problematics of process management. The aim of the work is to analyse the current state of all processes and their partial optimization, including proposals for further steps in the IO at MIAS School of Business. The theoretical part summarizes the basic concepts such as process and process management and its principles and benefits. It also deals with the concept of process-managed organization, current state analysis, defines methods for information collection and subsequent modelling of processes. The work additionally deals with the issue of continuous process improvement and the principles of change management, which, although not part of the work, but should be implemented immediately after its creation. The practical part contains a specific analysis and description of all current processes, their partial optimization and modelling of key processes. An integral part of the work are specific suggestions for areas of improvement and further steps in process management of IO MIAS. The contribution of the work is to streamline processes and identify areas for further improvement.

TEORETICKÁ ČÁST

PROCES

„Proces je soubor činností, který vyžaduje jeden nebo více druhů vstupů a tvoří výstup, který má pro zákazníka hodnotu.“ (Hammer, Champy, 2000)



PROCESNÍ ŘÍZENÍ A STANDARD BPMN

POSTUP PROCESNÍHO MODELOVÁNÍ

Procesní modelování probíhá v pěti na sebe navazujících krocích.

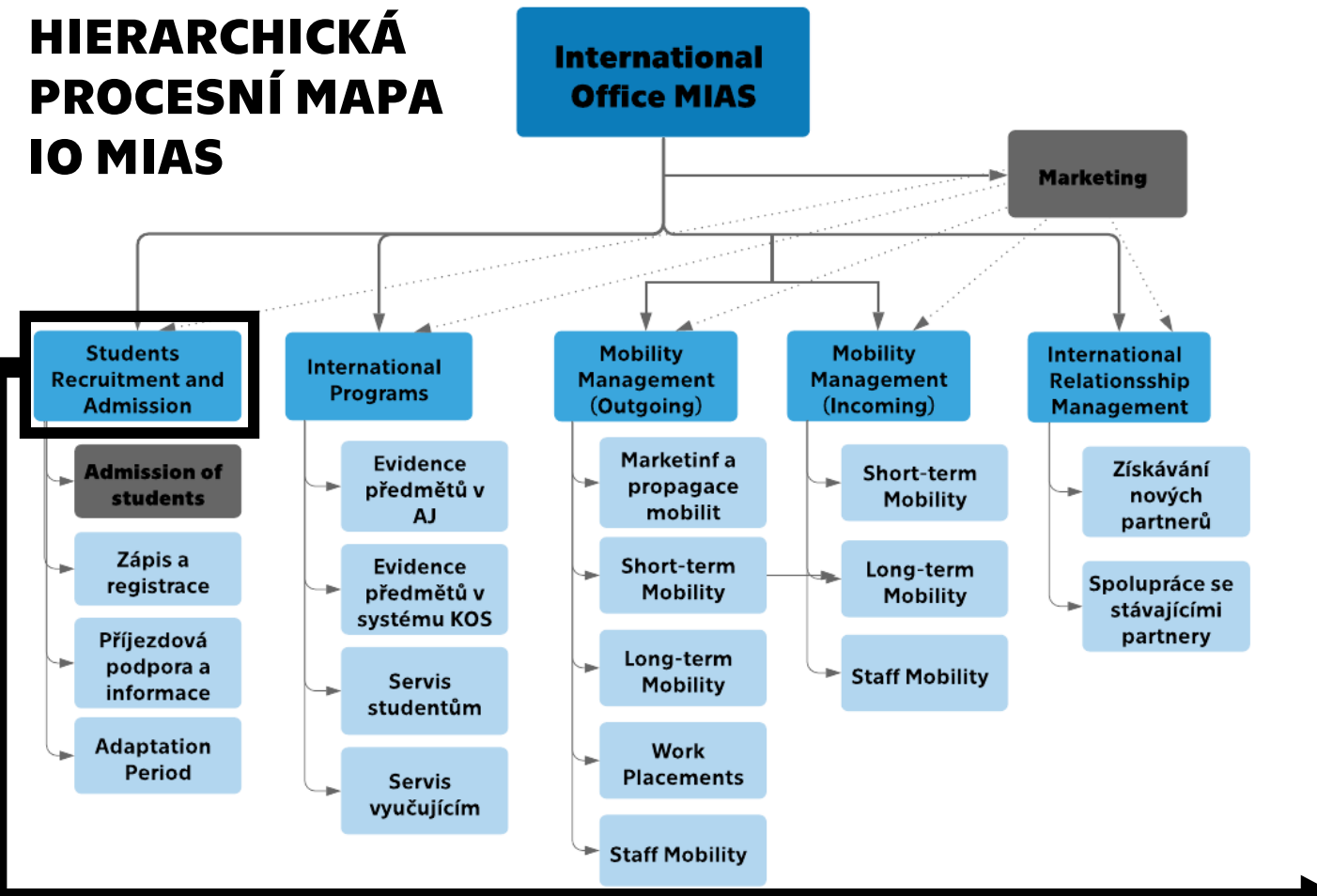


BPMN (Business Process Modelling Notation)

BPMN je grafickým jazykem určeným ke specifikaci modelů srozumitelných aplikacím. Cílem notace je především procesy popsat pochopitelně pro všechny zúčastněné strany a zachovat při tom základní principy – flexibilitu a širitelnost. Je určen k použití přímo zúčastněnými stranami, které navrhují, řídí a realizují podnikové procesy.

PRAKTICKÁ ČÁST

HIERARCHICKÁ PROCESNÍ MAPA IO MIAS



Veškeré procesy IO MIAS tvořící produkt byly rozděleny do pěti procesních oblastí. Každá procesní oblast obsahuje následně procesy, které jsou složeny ze subprocesů, které se dále skládají z činností.

STUDENT'S RECRUITMENT AND ADMISSION

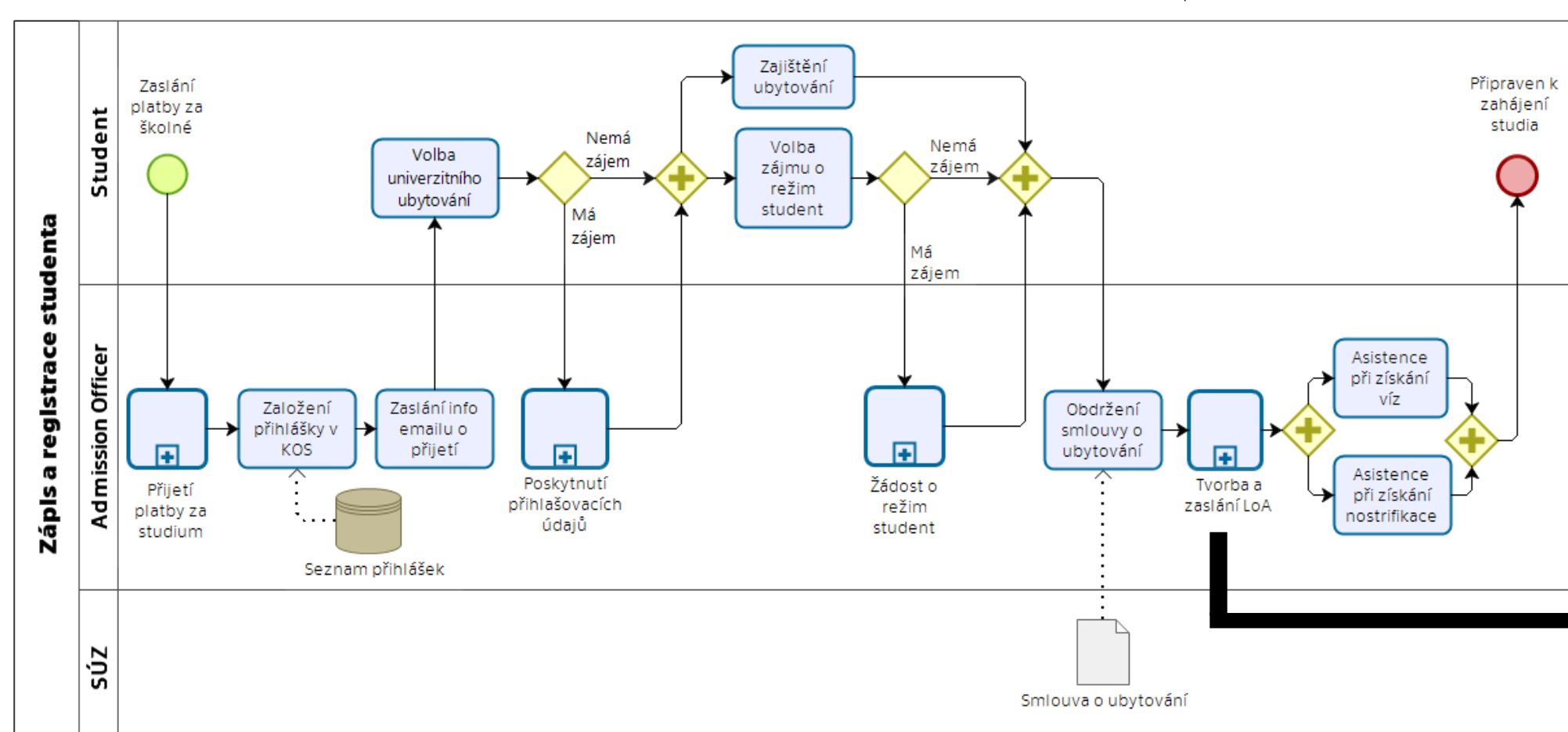
procesy	subprocesy	činnosti	odpovídá	nejpozději do
zápis a registrace studenta	přijetí platby za studium	zaslání potvrzení o přijetí platby	Accountant	při přijetí platby
	ověření identity studenta	zaslání dokumentů pro vystavení faktury	AO	při přijetí potvrzení
		vystavení faktury	Accountant	po obdržení dokumentů
	založení přihlášky a zápis do systému KOS	archivace faktury	AO	po vystavení faktury
		založení přihlášky	AO	po přijetí platby
	vyplnění přihlášky	přifazení identity	AO	po zápisu do studia
		překlopení přihlášky do studia	AO	
	zaslání informačního emailu o přijetí	tvorba emailu	AO	po přijetí platby
		přiložení faktury o zaplacení	AO	
	poskytnutí přihlašovacích údajů	přiložení informací o ubytování	AO	
přiložení informací o režimu student		AO		
zajištění ubytování	odeslání emailu	AO		
	zaslání osobních údajů na IT	AO	po zápisu do systému KOS	
získání viz	vygenerování hesla a emailu	IT support		
	zaslání údajů studentovi	AO		
žádost o režim student	základní info (viz email o přijetí)	AO	před podáním žádosti o vízum	
	asistence (případně kontakování SUZ)	AO	do zaslání LoA	
tvorba a zaslání LoA	dočasná správa smluv o ubytování	AO	po obdržení platby	
	základní info (viz email o přijetí)	AO	stanoveného deadlinu	
asistence při získání viz	vyplnění tabulky daty	AO	stanoveného deadlinu	
	zaslání tabulky a příloh na rektorát	AO	po obdržení platby	
asistence při uznání předchozího studia	tvorba LoA v českém jazyce	AO	po obdržení LoA v čj	
	tvorba překladu LoA	AO	po obdržení smlouvy o ubytování	
asistence při získání viz	zaslání emailu s adresními údaji	AO		
	nadepsání a předání obálky	AO		
asistence při získání viz	odeslání LoA a ubytovací smlouvy	Assistant	po odeslání	
	získání tracking number	AO	po odeslání	
asistence při uznání předchozího studia	zaslání emailu studentovi	AO		
	překladatelství	AR	2-6 měsíců před příjezdem, dle lokality	
asistence při uznání předchozího studia	všeobecná asistence	AR		
	sledování vizového procesu studenta	AR		
asistence při uznání předchozího studia	asistence při získání zdravotního pojištění	AR		
	poskytnutí informací o nostrifikaci	AR	před začátkem studia	
asistence při uznání předchozího studia	asistence při podání žádosti	IPA		
	překladatelství administrativy	IPA		

ZÁVĚR

Cílem práce byla analýza současného stavu všech procesů a jejich dílčí optimalizace včetně návrhů na další postup v oddělení International Office na MIAS School of Business. Přínosem práce je zefektivnění procesů a identifikace oblastí pro další zlepšení.

Cíle diplomové práce byly splněny prostřednictvím čtyř hlavních výstupů. Těmi jsou podrobný textový popis všech procesů a činností, jejich souhrnný seznam v tabulkách včetně odpovědností a časového vymezení, vizualizace klíčových činností a procesů a doporučení na další postup.

ZÁPIS A REGISTRACE STUDENTA



Uvedený příklad je z procesní oblasti Student's Recruitment and Admission, proces zápis a registrace studenta, subproces tvorba a zaslání LoA. V potřebných případech byly vizualizovány i konkrétní činnosti.

TVORBA A ZASLÁNÍ LoA

