

Posudek oponenta diplomové práce

1. Identifikační údaje

Název práce: **Procesní analýza vybrané části studijní agendy**

Autor práce: **Bc. Ondřej SMUTNÝ**

2. Cíl práce a jeho naplnění

Cílem práce bylo provedení procesní analýzy průběhu kombinované formy studia na Fakultě ekonomicko-správní Univerzity Pardubice, zejména identifikaci procesů, jejich popisu, modelování, analyzování a návrhu zlepšení. Autor naplnil stanovený cíl práce a dodržel zásady pro zpracování diplomové práce.

3. Obsahové zpracování a přístup k řešení

Práce je odpovídajícím způsobem a logicky rozčleněna. V úvodních kapitolách se autor věnuje zejména metodickým a koncepčním otázkám, kde lze pozitivně ocenit stručnost a přehlednost této části. Rovněž lze kladně ohodnotit prezentaci návazností jednotlivých teoretických částí na jejich konkrétní praktickou aplikaci.

Přesto všechno však považuji za vhodné zmínit jednu formulaci (str. 15), se kterou se nemohu zcela ztotožnit. Je zde uvedeno: „*hlavní procesy jsou zdrojem zisku*“. U komerčních institucí jistě ano, ale pokud bychom procesní řízení zobecnili na jakoukoli organizaci (včetně neziskových organizací či veřejného sektoru), pak tato definice nevyhoví.

Naopak oceňuji zmínku o tom, že zjišťování a sledování uspokojení potřeb interních zákazníků je významným prvkem pro zajištění funkčnosti a kvality procesů.

Metodické a teoretické prvky mírně přesahují i do části, kde autor popisuje své řešení analýzy a optimalizace procesů (např. str. 90, Metriky procesu Kombinovaná forma studia).

Metody a celkovou koncepci, zvolenou ke zpracování zadaného problému, lze považovat za odpovídající. Také využití plaveckých drah v diagramech EPC považuji za vhodný způsob informování o procesních rolích, které vykonávají konkrétní činnosti podprocesů. Autor své řešení přehledně popsal a okomentoval s využitím odpovídající grafické reprezentace procesních modelů.

Výstupy práce mohou být alespoň z části prakticky využitelné, nicméně vzhledem k ne vždy zcela konkrétním či přesným formulacím by bylo nutné procesní popisy a modely doplnit a případně některé části znovu konfrontovat se skutečností.

4. Formální náležitosti a úprava

Práce je zpracována čistě, přehledně, úpravně a použité sdělovací a vyjadřovací prostředky jsou na odpovídající úrovni.

5. Připomínky

Slovní popis aktivit analyzovaného procesu „kombinované studium“ směřující k identifikaci jednotlivých podprocesů (kapitola 3.7 „Identifikace podprocesů“) na mne působí poněkud nepřehledně a nestrukturovaně. Popis je však doplněn o jeho grafickou reprezentaci ve formě procesní mapy, která je zpracována vyhovujícím způsobem.

Přesto jsem však v procesní mapě identifikoval podproces, jehož zařazení neodpovídá sekvenci, v jaké jsou podprocesy skutečně vykonávány (podproces „předzápis“ ve skutečnosti předchází „zápisu do dalšího akademického roku“ – s výjimkou prvního ročníku).

Podprocesy i jejich jednotlivé činnosti jsou popisovány spíše z pohledu studenta a v některých případech schází konkrétní obsah. Například v rámci podprocesu „Kontrola plnění studijních plánů“ (str. 52) obsahuje popis činnosti „Uzavírání zkouškového období“ pouze strohé konstatování „*Po ukončení zkouškového období v letním semestru je studijním oddělením zkouškové období uzavíráno*“. Pokud by však procesní popis měl sloužit zaměstnancům k lepší orientaci v jejich práci (např. nově nastupující studijní referentce), pak by byla taková informace nedostačující.

Na kartě podprocesu pracuje autor s pojmem „vlastník procesu“. V případě některých procesů však považují volbu vlastníka procesu za přinejmenším problematickou. Například v rámci podprocesu „Uzavření předmětu – zápočet“ (str. 38) je jako vlastník procesu zvolen „vyučující“. Vzhledem k faktu, že fakulta má v současné době více než 70 akademických pracovníků (vyučujících), znamenalo by to, že bude existovat více než 70 unikátních procesů a každý by měl jiného vlastníka procesu. Smyslem procesního řízení by však mělo být (mimo jiné) průběh procesů formalizovat a také zpřehlednit.

Dále autor na kartě podprocesu identifikoval „metriky“ procesu (např. na str. 38). Nicméně v kapitole 3.8 „Metriky procesu“ autor uvádí pro tentýž podproces metriky odlišné.

6. Doplnující otázky k obhajobě

- a) Na příkladu vybraného podprocesu popište, zda a jakým způsobem může pracovník (pracovníci) vykonávající proces sám aktivně ovlivnit míru naplnění jednotlivých metrik, tak jak jsou uvedeny v kapitole 3.8.
- b) Navrhněte další možné využití údajů získaných v rámci časové analýzy jednotlivých podprocesů.

Práci **doporučuji k obhajobě** a hodnotím ji stupněm

velmi dobře minus

Pardubice dne 1.6.2011

Ing. Petr Urbanec