

Procesní řízení v sociálním podnikání

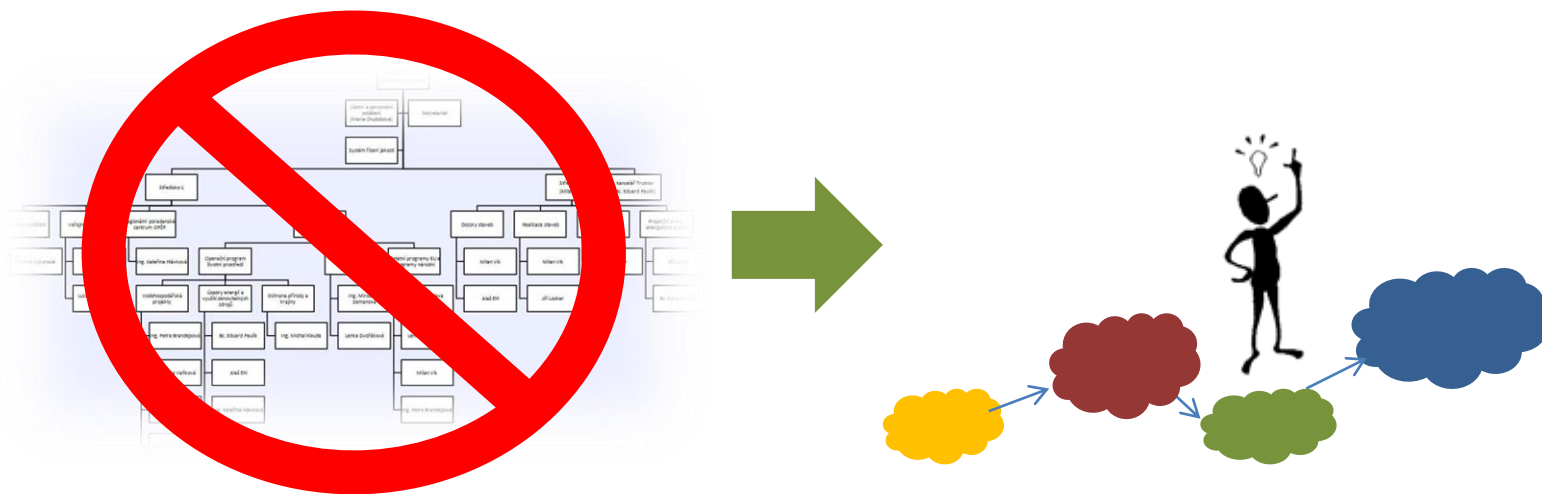
L u k á š T r č k a

AKADEMIE STING, o.p.s.

www.sting.cz

Co to je procesní řízení a k čemu slouží?

Původní smysl = metodika rozvoje firem v silně konkurenčním prostředí v globalizovaném světě



Novodobý přístup = efektivní metoda řízení NNO

Srovnání procesního a funkčního řízení

Kritérium	Funkční řízení	Procesní řízení
Základní princip	Dělba práce	Integrace činností
Základní stavební jednotka	Dílčí práce	PROCES
Zájem soustředěn na	Činnost	Výsledek
Základní aktivum	Kapitál →	ZNALOSTI
Předpoklad úspěchu	Objem, rychlost	Pružnost
Ukazatelé úspěšnosti	Ekonomické ukazatele	HODNOTA PRO ZÁKAZNÍKA
Řízení	Hierarchické	Napříč útvary
Vztah k podřízeným	Kontrola, příkazování, tvrdé prvky	Koučování, měkké prvky
Orientace	Důsledky →	Příčiny
Okolní prostředí	Ekonomika orientovaná na rozsah	ZNALOSTNÍ EKONOMIKA
Management řídí	Jednotlivce	Týmy
Charakter práce	Specializace →	Integrace
Kvalifikace	Nenáročná	NÁROČNÁ NA KVALIFIKACE
Motivace	Splnění ukazatelů spojených s činností	Hodnotová metrika zaměřená na proces
Komunikace	Lineárně vertikální	Horizontální
Lidé	Industriální člověk	ZNALOSTNÍ ČLOVĚK
Myšlení	Deduktivní →	Induktivní

Kdo je zákazník a smí se mu tak vůbec říkat?



... aneb chce se zákazník lyžařské školy naučit lyžovat?

Výhody procesně řízených sociálních služeb



- přenesení know-how z jednotlivce do celé organizace, kumulace znalostí a dovedností
- omezení negativních dopadů fluktuace klíčových zaměstnanců
- budování procesních týmů zaměstnanců i klientů, podpora sociálních vazeb, synergický efekt
- optimalizace chodu organizace, vyšší transparentnost pro sponzory a podporovatele

Problémy při implementaci procesního řízení



- nedůvěra zaměstnanců, v extrémních případech až obava o ztrátu zaměstnání
- vysoká administrativní náročnost při tvorbě procesního modelu
- nutnost investice do speciálního softwaru
- nastavení motivačních a stimulačních faktorů při měření výkonnosti procesů
- monitoring nad dodržováním průběhu procesu

Případová studie



- organizace integrující mentálně a tělesně postižené
- 9 poboček, sídlo v Brně
- 7 hlavních služeb
(osobní asistence, poradna pro život s postižením, program práce a samostatnosti, půjčovna pomůcek, centrum denních služeb, bezbariérová doprava, asistenční psi)
- 30 kmenových zaměstnanců a desítky dobrovolníků

**Děkuji Vám
za pozornost**

Lukáš Trčka
trcka@post.sting.cz