

5 INFRAŠTRUKTÚRA

Michael Hammer a Lisa W. Hershman



Zručnosti a znalosti

Profesionáli vykonávajúci procesné činnosti potrebujú iné zručnosti a znalosti ako priemerný zamestnanec tradičného funkčného podniku. **Zručnosti zahŕňajú to, čo daný pracovník vie.** Neobmedzujú sa iba na špecifické zručnosti. Ich širšia definícia zahŕňa **schopnosť rozhodovania, riešenia problémov, tímovú dynamiku, komunikáciu, procesné činnosti a seba riadenie.** Znalosti sú základom, na ktorých stoja príslušné praktické zručnosti. Zahŕňajú aj **znalosti daného oboru podniku, zákazníkov, dodávateľov a celkový prehľad o dianí v príslušnom odvetví.**

Vzdelávací program procesnej organizácie zahŕňa tieto témy

- Zájmy zákazníka a záujmy podniku.
- Zameranie na procesy.
- Prehľad o podnikových procesoch a porozumenie procesnému modelu.
- Podstata práce vlastníkov procesov.
- Rozdiel medzi vlastníctvom procesov a vlastníctvom zdrojov.
- Prestavba procesov.
- Porozumenie zmenám v systéme odmeňovania.

Procesné organizácie, ktoré to myslia vážne, **navršujú svoje rozpočty na školenia a vzdelávanie o 400 a viac%.**

Informačné technológie

Medzi procesmi a ich automatizáciou je veľká synergie. Môžete ale mať vysoko výkonné procesy i bez technologickej podpory. **Kombinácia technológií a vysoko výkonných procesov vás môže dostať do úplne inej triedy. Úplne zásadné je dodržiavanie správneho poradia. Najprv procesy a až potom nasledujú technológie.** Pokiaľ budete postupovať obrátene, alebo procesom nebudete venovať pozornosť, príde vás to drahó. Automatizácia zlého procesu povedie iba rýchlejšie k zlým výsledkom. **Najprv musíte dotvoriť svoj proces a až potom zapojiť informačné technológie** a využiť ich k ďalšiemu zlepšeniu výkonnosti procesu.

Literatúra

Michael Hammer a Lisa W. Hershman: Rýchlejšie, lacnejšie, lepšie, 2013