

NÁROKY ORGANIZÁCIE A POTREBA ICH AKCEPTÁCIE

prof. Ing. Anton Panda, PhD.,

Technická univerzita v Košiciach, Fakulta
výrobných technológií so sídlom v Prešove,
Štúrova 31, 080 01 Prešov, Slovensko
e-mail: anton.panda@tuke.sk

Ing. Peter Vrábel

Technická univerzita v Košiciach, Fakulta
výrobných technológií so sídlom v Prešove,
Štúrova 31, 080 01 Prešov, Slovensko
e-mail: peter.vrabel@tuke.sk

Ing. Marcel Behún, PhD.

Technická univerzita v Košiciach,
Letná 9, 042 00 Košice, Slovensko
e-mail: marcel.behun@tuke.sk

Abstrakt

Každá organizácia má množstvo požiadaviek, ktoré sú riadené schvaľovacím procesom. Pre zvýšenie efektivity rozhodovania je potrebné tieto procesy optimalizovať a riadiť. Hlavným prvkom správnej stratégie je rozvoj služieb v rámci vnútroorganizačných procesov. Správne rozhodnutia v rámci nárokov spôsobuje strategický rast a buduje dôveru. Akceptácia inovácií a správne nastavenie investícií má za následok udržateľný rozvoj.

Optimalizácia procesov v organizácii vychádza zo systematického prístupu, ktorého cieľom je znížiť administratívnu záťaž pre zamestnancov. Pre skvalitnenie procesov je potrebné spolupracovať s viacerými organizačnými zložkami, inštitúciami s funkciou jednotného prístupu a podpory elektronickej výmeny. Automatizácia požiadaviek prispeje k odstráneniu kópií, chybovosti a zjednodušeniu administratívnych procedúr.

Kľúčové slová: nároky, potreba, akceptácia, organizácia, schvaľovanie, digitalizácia, plán, zdroje, riadenie.

ÚVOD

Hlavnou funkciou pri riešení požiadaviek a nárokov v organizácii je automatizácia. Vytvoriť efektívne fungujúcu organizáciu s ohľadom na jej potreby je významnou úlohou riadiaceho manažmentu. Realizácia takýchto inovačných procesov bude mať vplyv na viaceré organizačné úrovne zamestnancov, ako aj riadiacich pracovníkov. Požadovaným prínosom je zvýšenie efektivity riadenia, sprehľadnenie požiadaviek a zníženie administratívnej záťaže.

REGULÁCIA NÁROKOV

Pri nárokoch organizácie je proces posudzovania, schvaľovania, určenia priorít kľúčovou funkciou efektivity. Cieľom regulácie je vytvoriť zoznam prioritných požiadaviek, ktoré posunú organizáciu k jej strategickým cieľom. Každá organizácia či spoločnosť žije v neustále meniacom sa prostredí a tak potrebuje vedieť odpovedať a reagovať na rôzne potreby, podnety a odpovedať na otázky: čo meniť, čo zlepšovať, čo chcú naši zákazníci, čo utlmovať, čo vyvíjať, čo stavať, ktoré produkty meniť a podobne. Všetky tieto nároky rôznych oddelení je potrebné koordinovať.

Podnety a nároky môžu prichádzať od všetkých zainteresovaných strán, predovšetkým sa však musí jednať o požiadavky od riadených úsekov na dodanie alebo zlepšenie produktov či služieb. Zdrojom požiadaviek sú tiež organizačné či inovačné stratégie.

Efektívne riadenie nárokov resp. požiadaviek je jeden zo základných procesov, ktorý má vplyv na úspešnosť organizácie. V prípade že organizácia nezvláda organizačné procesy (čo sa týka hlavne veľkých organizácií), tak sa pri strategickom rozvoji zaoberá nepodstatnými vecami a nerobí opodstatnené rozhodnutia. To má následne negatívny vplyv na celkový cieľ organizácie, pretože sa vynakladajú finančné prostriedky na zbytočné alebo menej podstatné veci.

POŽIADAVKA A JEJ CYKLUS

Množstvo organizačných štruktúr vychádza z koncepcie funkcií a sú organizované na základe špecialistov, ktorí vykonávajú špecializované úlohy. V prípade požiadaviek na realizáciu úkonu funkcie (tovar alebo službu) je dôležitá jeho cieľová hodnota.

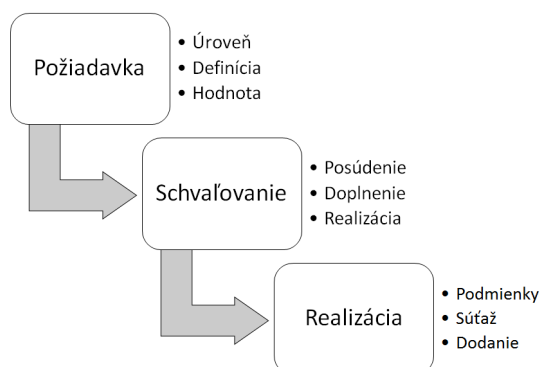
Štandardné požiadavky, teda dennodenné požiadavky od pracovníkov, či zákazníkov na služby a produkty, ale aj požiadavky, na ktorých konci je nový alebo vylepšený produkt, služba alebo proces.

Inovačné resp. rozvojové požiadavky – pod ktorými definujeme najrôznejšie požiadavky na rozvoj, zmeny, rozširovanie služieb v organizácii, pričom rozpočet, zdroje a čas sú vždy obmedzené.

POŽIADAVKY PODNIKOVEJ PRAXE

V rozsiahlej podnikovej štruktúre často krát dochádza k nedostatočnej komunikácii medzi útvarmi. Preto už pri prvotnom zavedení listu požiadavky je potrebné definovať jej oblasť a zámer. Ak budeme uvažovať nad bežným

spracovaním požiadaviek, môžeme ho v základe deliť na 2 oblasti.



Obr. č.1: Príklad riešenia bežných požiadaviek bez potreby hlbšieho posúdenia.

TOVARY - Tovar je výrobok, ktorý sa k spotrebiteľovi dostáva prostredníctvom trhu. Spotrebný tovar zahŕňa spotrebné predmety, ktoré sú predmetom tovarovej výmeny.

SLUŽBY - Služby sú výsledok určitej ekonomickej činnosti (práce). Cieľom služieb je uspokojovať ľudské potreby. Môže ísť pritom o služby materiálnej alebo nemateriálnej povahy.

INOVAČNÉ NÁROKY ORGANIZÁCIE

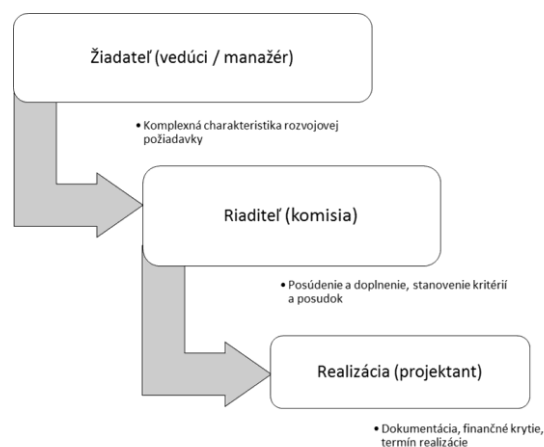
Ak chceme úspešne zvládnuť inovačné nároky je potrebné efektívne a správne definovanie rozvojových požiadaviek. Správnou funkciou takéhoto riešenia je nastavenie systému zberu. Požiadavky, ktoré reprezentujú nároky pre inovácie sú definované ako súbor podnetov a problémov.

Vyžadujú si vytvorenie samostatných projektov, resp. oblasti a posudzujú sa z viacerých hľadísk organizačnej štruktúry. Koordinácia je dôležitá preto, aby opatrenia alebo projekty spustené na základe požiadaviek “nešli proti sebe”. S riadením, koordináciou a určením priority sa stretávajú najmä väčšie organizácie a korporácie, kde celý proces prechádza mnohými oddeleniami a vyjadruje sa k nemu skupina ľudí. Menšie organizácie to zvládajú lepšie, často prirodzenou cestou, a tiež vďaka tomu, že schvaľovací proces nie je tak zložitý a do rozhodovania sa nezapája veľké množstvo ľudí.

Zadávateľ rozvojových požiadaviek má zložitejšiu, ako aj rozsiahlejšiu úlohu. Musí zohľadniť množstvo faktorov, ktoré sa budú posudzovať definovanými kritériami organizácie. V neposlednom rade sa zohľadňuje aj cieľová stratégia na krátkodobé, ako aj dlhodobé ciele organizácie.

1. Charakteristika požiadavky a jej riadenie
2. Definovanie požadovaných úkonov
3. Cieľová oblasť užívateľov výhod

4. Umiestnenie a alternatívy
5. Plnenie cieľov a stratégie organizácie
6. Požadované personálne zaťaženie
7. Návratnosť a efektívnosť investície
8. Financovanie a návratnosť



Obr. č.2: Príklad riešenia rozvojových požiadaviek a potreba projektového riadenia.

ZÁVER

Nároky organizácie a definovanie požiadaviek v rámci procesného riadenia patrí v súčasnom podnikovom a IT svete k najviac frekvencovaným pojmom. Procesné riadenie je prirodzený a komplexný manažérsky prístup k realizácii podnikania, vytvárajúci predpoklady pre vysoko efektívnu, inovatívnu a prispôsobivú činnosť. Pre definovanie jednotného postupu optimalizácie procesov, ktorý bude slúžiť ako štandard pre realizáciu požiadaviek je potrebné pripraviť efektívny nástroj (softvérové riešenie) s cieľom zjednotiť postup. Pre naplnenie cieľa optimalizačných príležitostí stanovených v organizácii je potrebné identifikovanie najlepšej praxe, ktorá predstavuje zdroj znalostnej databázy budúcemu výkonu procesov. V neposlednom rade je významné vzdelávanie zamestnancov pri zavádzaní požiadaviek a inovovaných foriem práce.

Acknowledgments: The authors would like to thank the KEGA grant agency for supporting research work the project KEGA: 004TUKE-4/2017.

Literatúra

- [1] PANDA, Anton: Monitorovanie a hodnotenie procesov. 1. vyd., Prešov, FVT TU Košice, 2014, 162 s. ISBN 978–80–553–1745–8.
- [2] TIDD, J.-BESSANT, J.-PAVIT, K. Managing Innovation. New York: John Wiley, 2001
- [3] ŠIMÁK, L.: Krízový manažment vo verejnej správe. FŠI ŽU, 2004.
- [4] TANIČEK Z., HAJKR J.: Řízení projektů zavedení IS do organizací, Datakon, 2005.