



Upravljanje kvalitetom

Osnove za upravljanje kvalitetom

Fakultet organizacionih nauka, Beograd, 2020.



Osnove za upravljanje kvalitetom

1.6 Za potrebe stvaranja identifikovanih proizvoda i/ili usluga, mogućeg i optimalnog odvijanja procesa njihovog stvaranja, kao i ukupnog funkcionisanja organizacionog sistema kao celine, izvršiti identifikaciju procesa neophodne podrške u okviru preostalih podsistema organizacionog sistema.

Procesi organizacionog sistema

Prilikom **identifikacije procesa** organizacionog sistema i njihovog grupisanja unutar podsistema organizacionog sistema potrebno je uzeti u obzir sledeće faze:

- ✓ **Fazu formiranja** organizacionog sistema-u ovoj fazi potrebno je da se realizuje niz procesa koji bi omogućili njegov nastanak i budući efektivan i efikasan rad, i
- ✓ **Fazu funkcionisanja** organizacionog sistema-u ovoj fazi potrebno je da se realizuje niz procesa koji bi omogućili efektivnu i efikasnu transformaciju ulaza u izlaz.

Podsistemi organizacionog sistema

- ✓ **Podsistem usluga i/ili proizvodnje kao specijalizovani podsistem,**
- ✓ **Podsistem upravljanja,**
- ✓ **Podsistem nabavke,**
- ✓ **Podsistem prodaje,**
- ✓ **Podsistem finansija,**
- ✓ **Podsistem ljudskih resursa,**
- ✓ **Pravno - normativni podsistem,**
- ✓ **Podsistem istraživanja i razvoja,**
- ✓ **Podsistem kvaliteta,**
- ✓ **Podsistem marketinga,**
- ✓ **Podsistem ekonomike,**
- ✓ **Informacioni podsistem.**

Podsistem proizvodnje/usluga

Procesi koji stvaraju produkte koji su deo misije organizacionog sistema i zbog kojih organizacioni sistem i postoji (**Specijalizovani procesi tj. podsistemi**).

Osnovu za identifikaciju procesa organizacionih sistema čini njegov specijalizovani podsistem u okviru koga su svrstani procesi specifični za ovaj organizacioni sistem.

Procesi podrške koji podržavaju realizaciju prethodne grupe procesa (**Univerzalni procesi tj. podsistemi**).

Podsistem upravljanja

- ✓ Svrha podsistema upravljanja je da obezbedi funkcionisanje svih podsistema u okviru organizacionog sistema.
- ✓ Identifikacija usluga i procesa podsistema upravljanja je potrebna da bi se definisali ciljevi poslovanja. Kasnije se ti ciljevi dekomponuju na podciljeve i na kraju na radne zadatke koji se postavljaju njihovim izvršiocima. Upravljanje sagledava poslovanje organizacionog sistema kao celine.

Procesi podsistema upravljanja

- ✓ Planiranje
- ✓ Organizovanje
- ✓ Koordinisanje
- ✓ Kontrola
- ✓ Izveštavanje
- ✓ Odlučivanje*

**uključen kao proces u sve prethodne procese*

Podsystem nabavke

Nabavka kao podsystem organizacionog sistema treba da za ceo organizacioni sistem obezbedi potrebne resurse.

Nabavka u osnovi realizuje sledeće procese:

- ✓ definisanje i primanje zahteva za nabavkom,
- ✓ pribavljanje najpovoljnijih ponuda,
- ✓ izbor isporučioaca,
- ✓ realizacije nabavke,
- ✓ distribuiranja i skladištenja resursa.

Podsistem prodaje

Podsistem prodaje je podsistem organizacionog sistema koji se susreće na tržištu u različitim fazama prodaje proizvoda ili usluga.

Osnovni procesi podsistema prodaje su:

- ✓ prodaja na malo i veliko,
- ✓ skladištenje i distribucija predmeta prodaje,
- ✓ prikupljanje i obrada reklamacija, itd.

Podsistem finansija

U osnovi podsistem finansija realizuje dve osnovne grupe procesa:

- ✓ finansijske, a u okviru njih, procese iz platnog prometa, blagajničkog poslovanja, obračun plata zaposlenih, obračun poreza itd,
- ✓ knjigovodstvene, a u okviru njih kontiranje knjigovodstvenih isprava, knjiženje poslovnih promena, itd.

Podsistem ljudskih resursa

Podsistem ljudskih resursa predstavlja jedan od podсистема koji organizacionom sistemu treba da obezbedi direktno i indirektno najznačajniji resurs bez koga sigurno organizacioni sistem i njegovi podsystemi ne bi mogli da funkcionišu.

Osnovna svrha podsystema ljudskih resursa jeste obezbeđivanje ljudskih resursa odgovarajućeg kvaliteta, u adekvatnom broju i u vremenu u kom su potrebni.

Podsistem ljudskih resursa u osnovi realizuje sledeće procese:

- ✓ iz oblasti radnih odnosa,
- ✓ iz oblasti stručnog i radnog usavršavanja ljudskih resursa,
- ✓ u oblasti pribavljanja ljudskih resursa,
- ✓ administracije u oblasti zasnivanja radnog odnosa itd.

Pravno-normativni podsistem

Pravno-normativni podsistem u osnovi treba da realizuje šest globalnih procesa:

- ✓ definisanje normativa u organizacionom sistemu,
- ✓ utvrđivanje imovinsko pravnih odnosa,
- ✓ izrada raznih vrsta ugovora,
- ✓ zastupanje organizacionog sistema,
- ✓ međunarodno pravno zastupanja, itd.

Podsistem istraživanja razvoja

Razvoj organizacionog sistema u opštem smislu se može definisati kao: „ proces prelaska iz postojećeg u novo, efikasnije stanje, kroz neprekidno prilagođavanje promenljivoj okolini, koje se manifestuje kroz mnogobrojne promene koje se vrše na području proizvoda i proizvodnog programa, tehnike i tehnologije, organizacije i kadrova.“

Katalog procesa podsistema razvoja ima sledeće globalne procese:

- ✓ razvoj proizvoda i/ili usluga
- ✓ razvoj organizacionog sistema
(bez obzira na vrstu organizacionog sistema i bez obzira na stepen njihovog trenutnog stanja)
- ✓ razvoj resursa
(ovo je važno jer svi organizacioni sistemi ne uspevaju da na tržištu nađu sve ono što njihovi podsistemi zahtevaju)



Podsystem kvaliteta

Osnovni procesi koji su rezultat rada ovog podsistema u okviru organizacionog sistema su pre svega:

- ✓ procesi kontrole,
- ✓ procesi metrologije,
- ✓ procesi standardizacije itd.

Podsistem marketinga

Podsistem marketinga nam je neophodan jer potrebe korisnika stalno rastu, usluge i proizvodi koji se danas smatraju dobrim vrlo brzo zastarevaju.

Osnovni procesi podsistema marketinga su:

- ✓ istraživanje potreba, želja i zahteva korisnika i
- ✓ izgradnje dobrog imidža organizacionog sistema.

Podsistem ekonomike

Podsistem ekonomike stvara podloge za donošenje najboljih upravljačkih, razvojnih, proizvodnih i drugih odluka u organizacionom sistemu.

Definisan sistem ekonomike u osnovi obavlja sledeće procese:

- ✓ analize troškova u svim podsistemima i u organizacionom sistemu kao celini,
- ✓ utvrđivanja troškova zaliha,
- ✓ utvrđivanja i kalkulacije cena proizvoda i usluga koje organizacioni sistemi nude tržištu,
- ✓ obračuna i analize troškova izrade proizvoda/pružanja usluga,
- ✓ izrade kalkulacija simuliranih situacija itd.

Informacioni podsistem

Osnovni procesi informacionog podsistema u okviru nekog organizacionog sistema su:

- ✓ projektovanje,
- ✓ implementacija i
- ✓ održavanje informacionog sistema.