

ОДАБРАНА ПОГЛАВЉА ИЗ МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТА 1

ПРВИ “*WORKSHOP*”

04.10.2018.



УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА

**МЕНАЏМЕНТ
КВАЛИТЕТА И
СТАНДАРДИЗАЦИЈА**



kvalitet.fon.bg.ac.rs

ПОСТАВКА – ОПЕРАТИВНЕ КОНЦЕПЦИЈЕ КОЈЕ ЋЕМО КОРИСТИТИ У РАДУ

1. Process Flow & Value Stream Mapping
2. Органиграм – улоге, овлашћења и одговорности
3. SIPOC
4. DMAIC
5. 8D извештавање
6. PARETO
7. ISHIKAWA
8. The Production Part Approval Process (PPAP)

ПОСТАВКА – КОМПАНИЈЕ И ТИМОВИ

	ОРГАНИЗАЦИЈА	ОПИС	Назив *
1	Заступање, продаја и сервисирање ИТ опреме	80 запослених - 40 Београд, 20 Ниш, 20 Чачак. Заступају 4 произвођача компјутера, деск и <i>notebook</i> рачунара, 10 произвођача разних компоненти и склопова ИТ опреме, Дирекција, продаја, сервис и складиште су им у Београду. Продаје и сервиси у Нишу и Чачку.	
2	Производња грађевинске столарије	Врање, 60 запослених, имају 3 погона- дрвна столарија, пластична столарија, лакирница, све на једној локацији, у индустријској зони. Не раде за слободно тржиште, јер су аутсорс партнери велике грађевинске фирме из Италије, сви производи се извозе и уграђују на градилиштима ван Србије.	
3	Производња аутомобилских гума	900 запослених, у саставу велике немачке компаније, све службе осим развоја на локацији у индустријској зони у Суботици.	
4	Развој софтвера	80 запослених, налазе се у Смедереву, са 50 спољних партнера, аутсорс су партнери ИТ фирме из САД, баве се израдом софтвере за gaming индустрију.	
5	Производња кабловских сетова и жичаних система за аутоиндустрију	Шабац, 1700 запослених, у саставу велике јапанске групације, сви процеси осим развоја на локацији Индустријска зона Шабац.	
6	Call centre намењен иностранству – за терминале и платне картице	Београд, 120 запослених, аутсорс партнери великог система из Италије, кол центри на 7 језика, пружање подршке у области електронске трговине и код услуга обраде плаћања.	
7	Производња и прерада млека	Сомбор, 350 запослених, производња млека, јогурта и млечних прерађевина, све службе се налазе на једној локацији.	
8	Производња текстила	Налази се у Ужицу, 300 запослених, производња кошуља, све службе на једној локацији.	

* Упишите назив организације из примера, онакав како га одредите током тимског рада

ОБУКА 1 – *PROCESS FLOW & VALUE STREAM MAPPING*

- Користећи методе цртања дијаграма тока стандардним ознакама, потребно је да нацртате *process flow* дијаграм – дијаграм тока за ту услугу, односно процес у организацији.

РБ	Ваша организација – по тимовима	Процес за анализу
1.	Заступање, продаја и сервисирање ИТ опреме	Сервисирање ИТ опреме
2.	Производња грађевинске столарије	Монтажа грађевинске столарије
3.	Производња аутомобилских гума	Процес набавке
4.	Развој софтвера	Избор аутсорс партнера
5.	Производња кабловских сетова и жичаних система за аутоиндустрију	Пријемна контрола сировина
6.	Call center (намењен иностранству – за терминале и платне картице)	Обука запослених
7.	Производња млечних производа	Завршна контрола готових производа
8.	Производња текстила	Одржавање опреме

ОБУКА 1 – *PROCESS FLOW & VALUE STREAM MAPPING*

- Одредите вођу тима. У тиму продискутујте и нацртајте дијаграм тока за ваш процес.
- Решења запишите. Вођа тима ће презентовати резултате вашег рада.
- Инструкције за цртање дијаграма тока се налазе на папирима које ћете добити.
- Додатно, за сваку активност, одредите којој категорији припада, у складу са *LEAN* методологијом.