



Menadžment upravljanja kvalitetom (vežbe 1)

Osnove za izradu projektnog zadatka

Visoka tehnička škola strukovnih studija Zvečan, 2020.

Projektni zadatak – Polazni podaci

Odabrati i definisati:

- ✓ Ime organizacionog sistema (realan/izmišljen)
- ✓ Logo organizacionog sistema (realan/kreiran)
- ✓ O organizacionom sistemu (nastanak, razvoj, i sl.)
- ✓ Proizvodni/uslužni program
- ✓ Organizacionu šemu podele rada i organizacionu šemu podele upravljanja
- ✓ Iako je definisanje optimalnog prostornog rasporeda za realizaciju produkata organizacionog sistema uslovljeno većim brojem parametara (ovo nije predmet izučavanja u okviru ovog predmeta), za potrebe daljeg rada na ovom projektu, pretpostavite i **prikažite** prostorni raspored (Layout) materijalnih resursa (zgrade, oprema, sredstva za rad i sl.) za slučaj vašeg organizacionog sistema

Projektni zadatak –Polazni podaci



Projektni zadatak iz predmeta
UPRAVLJANJE KVALITETOM



Ime i prezime		Datum	Potpis
Autor:			
Odobrio:	Ana Horvat, Maja Krstanović		
Versija: 1	Broj grupe za isporuku projektnog:		Strana 1 od 2

Projektni zadatak –Polazni podaci

3. O organizacionom sistemu (nastanak, razvoj, i sl.)



OSNOVNI PODACI	
Naziv kompanije:	"Holcim"- preduzeće za proizvodnju cementa, betona i agregata
Skraćeno ime:	Holcim (Srbija) d.o.o
Adresa:	Koste Racina 16, 11000 Beograd
Telefon:	+381 11 36 06 000
Matični broj:	07112904
Registarski broj:	47839
Šifra delatnosti:	26510
Žiro račun:	Raiffeisen Banka 265-1100310000637-78 Banca Intesa 160-4858-52 Unicredit Bank Srbija 170-300338561-65
PIB:	101094763

Holcim d.o.o je kompanija koja se bavi proizvodnjom cementa, betona i agregata (drobljeni kamen, pesak i šljunak). Holcim Group se iz svog matičnog predstavništva u Švajcarskoj proširila na sve kontinente i trenutno ima predstavništvo u više od 70 zemalja sveta i ima oko 90000 zaposlenih. Ova multinacionalna kompanija je 1912. godine započela proizvodnju cementa u selu Holderbank (40km od Ciriha) i do 2001.godine

Projektni zadatak –Polazni podaci

4. Proizvodni/uslužni program

MacBook
MacBook Air
MacBook Pro



iMac



Mac mini



Kratak opis proizvoda!

Procesor,
memorija,
grafička kartica,
ekran...

Projektni zadatak –Polazni podaci

4. Proizvodni/uslužni program

Naš uslužni program čine sledeće usluge:

1. Usluga prodaje ekskluzivnih preparata:

- prodaja Dior kozmetike
- prodaja Lancome kozmetike
- prodaja Chanel kozmetike
- prodaja Shiseido kozmetike

2. Usluga pružanja besplatnih kozmetičkih saveta

- saveti za pravilnu upotrebu preparata
- saveti za profesionalne šminkere

Naš uslužni program čine sledeće usluge:

1. Izrada web sajtova

2. Održavanje web sajtova

3. Izrada aplikacija

- Izrada web aplikacija
- Izrada desktop aplikacija

Projektni zadatak –Polazni podaci

4. Proizvodni/uslužni program

Naš uslužni program čine sledeće (frizerske) usluge:

- Žensko šišanje
- Feniranje
- Farbanje
- Šatiranje
- Pakovanje kose
- Mini val
- Pramenovi sa folijom
- Nadogradnja kose na keratin
- Muško šišanje
- Pranje-šišanje-feniranje muško
- Stucovanje brade
- Traino ispravljanje kose
- Pravljenje frizure za specijalne prilike
- Afro frizure
- Pranje kose
- Dubinsko pranje kose
- Prodaja profesionalnih preparata za negu kose



Projektni zadatak –Polazni podaci

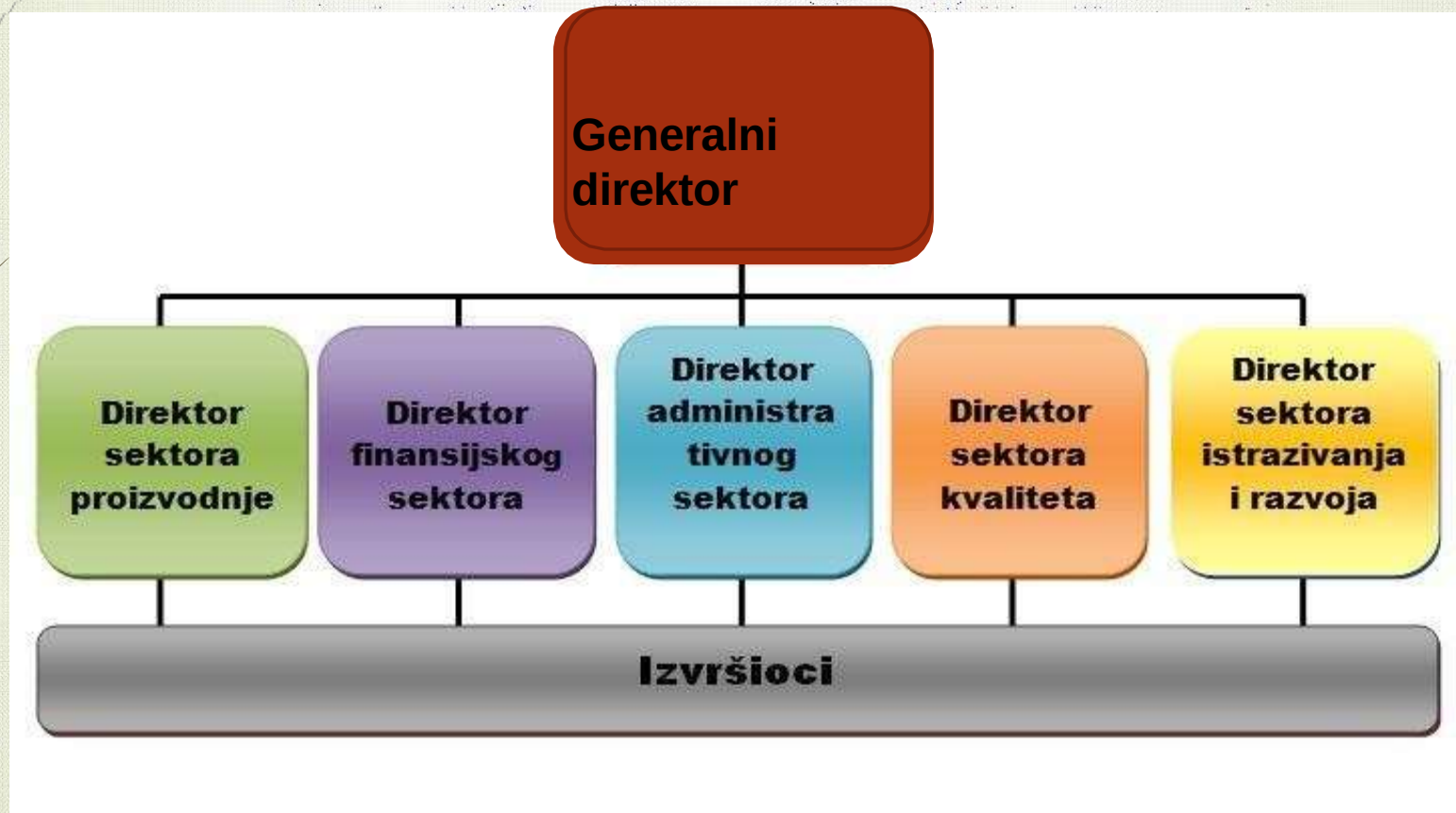
5. Organizaciona šema podele rada i organizaciona šema podele upravljanja



Organizaciona šema podele rada

Projektni zadatak –Polazni podaci

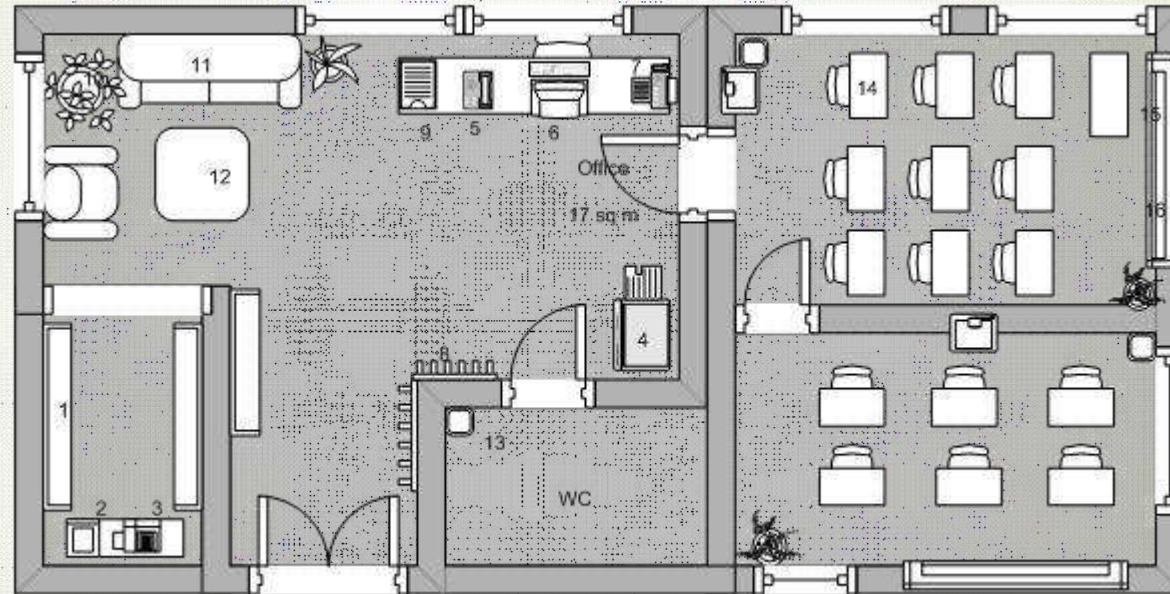
5. Organizaciona šema podele rada i organizaciona šema podele upravljanja



Organizaciona šema podele upravljanja

Projektni zadatak –Polazni podaci

6. Prostorni raspored (Layout) materijalnih resursa (zgrade, oprema, sredstva za rad i sl.)

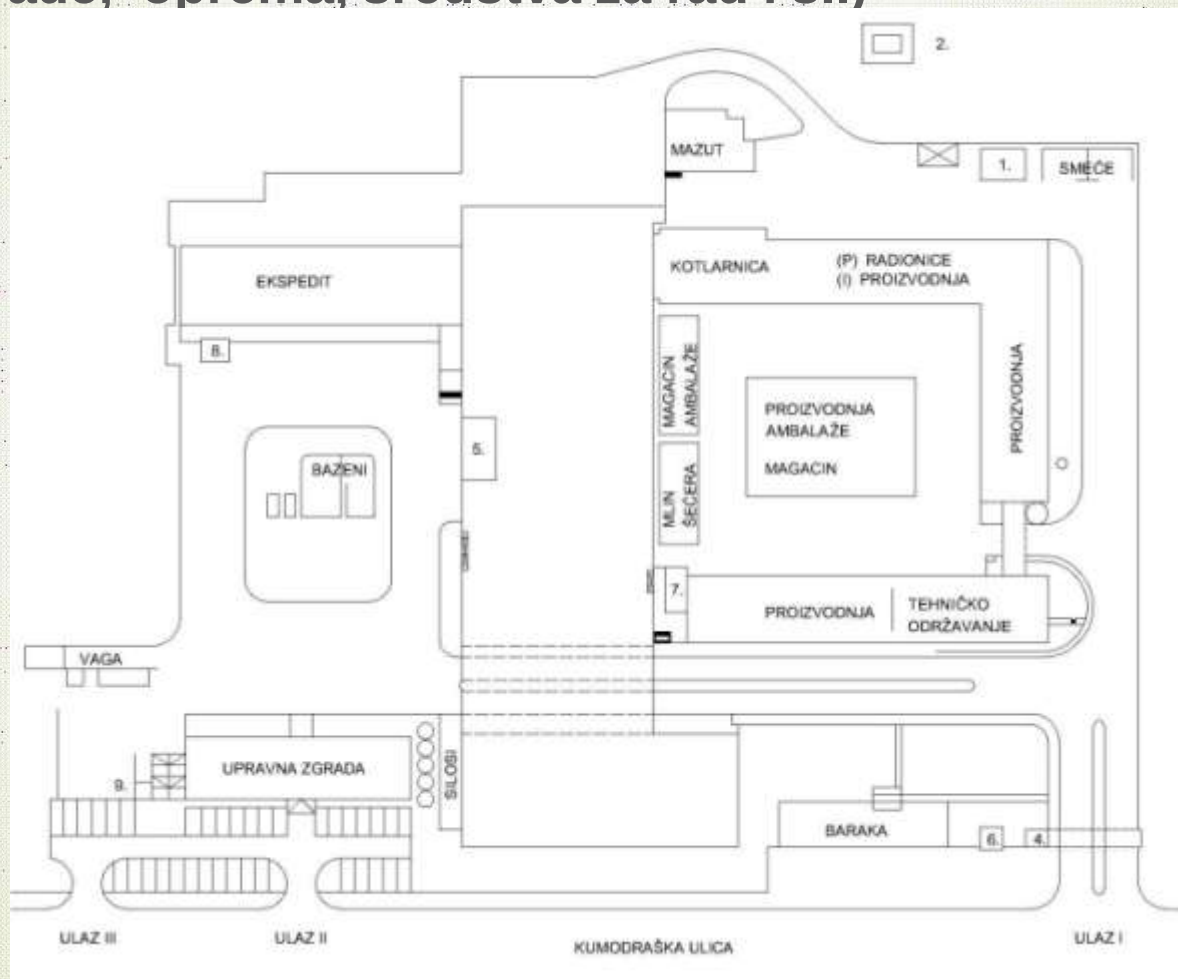


- | | |
|---------------------|-----------------------------|
| 1) Polica za knjige | 9) Papiri |
| 2) Skener | 10) Biljke |
| 3) Stampać | 11) Kauč |
| 4) Kopir mašina | 12) Stolić |
| 5) Telefon | 13) Kante za smeće |
| 6) Kompjuter | 14) Radni stolovi i stolice |
| 7) Fax | 15) Projektor |
| 8) Čiviluk | 16) Tabla |

Prostorni raspored škole stranih jezika

Projektni zadatak –Polazni podaci

6. Prostorni raspored (Layout) materijalnih resursa (zgrade, oprema, sredstva za rad i sl.)



Prostorni raspored proizvodne hale

Projektni zadatak –Polazni podaci

6. Prostorni raspored (Layout) materijalnih resursa (zgrade, oprema, sredstva za rad i sl.)



Projektni zadatak –Zadatak 1. Osnove za upravljanje kvalitetom

Za odabrani organizacioni sistem :

1. Identifikovati izlaze (proizvode, usluge, otpad). **Izvršiti** kategorizaciju ovih izlaza prema datim kriterijumima.
2. Identifikovati osnovne procese stvaranja proizvoda i/ili usluga.
3. Identifikovati osnovne ulaze (resurse) za procese stvaranja proizvoda i/ili usluga. **Izvršiti** kategorizaciju ovih ulaza prema datim kriterijumima.
4. Odrediti tip organizacionog sistema kojem pripada odabrani organizacioni sistem.
5. Prikazati globalnu strukturu odabranog organizacionog sistema.
6. Identifikovati usluge i procese podsistema organizacionog sistema.

Projektni zadatak –Zadatak 1. Osnove za upravljanje kvalitetom

7.Koristeći iskustva i znanja iz drugih predmeta opredeliti polazna dokumenta za definisanje Politike kvaliteta i to kao minimum: Misiju i Viziju **Vašeg** organizacionog sistema.

8.Vodeći računa o prethodno definisanim elementima i osnovnim pravilima formulisanja politike kvaliteta, definisati dokument Izjave o politici kvaliteta. Dokument pripremiti u obliku pogodnom za njegovo **saopštavanje** (distribucija, javno isticanje i sl.) unutar **Vašeg** organizacionog sistema. **Objasniti način saopštavanja** ovog dokumenta zaposlenima u organizacionom sistemu.

9.Na osnovu definisane Izjave o politici kvaliteta definisati **odgovarajuće ciljeve kvaliteta**. Ciljeve kvaliteta definisati na nivou organizacionog sistema i nivou podsistema. Voditi **računa** o vezi globalnih **ciljeva sadržanih** u politici kvaliteta, ciljeva organizacionog sistema i podsistema.

10. Definisati plan realizacije definisanih ciljeva kvaliteta.

1.1 Identifikovati izlaze (proizvode, usluge, otpad)



PROIZVODI

- ☐ Hleb
- ☐ Automobil
- ☐ Naftni derivati (benzin, petrolej, teška ulja ...)
- ☐ ...



USLUGE

- ☐ Servis automobila
- ☐ Obrazovanje
- ☐ ...



OTPAD

- ☐ Rashodovana oprema
- ☐ Papir
- ☐ Istrošeni ketridži
- ☐ ...

1.1 Identifikovati izlaze (proizvode, usluge, otpad)

USLUGA	PROIZVOD
USLUGA SE NE MOŽE USKLADIŠTITI	PROIZVOD SE MOŽE SKLADIŠTITI (SOFTVER, HARDVER, PROCESOVANI MATERIJAL)
USLUGA NIJE OPIPLJIVA NI VIDLJIVA	PROIZVOD JE OPIPLJIV I/ILI VIDLJIV I/ILI SE MOŽE OSETITI, DETEKTOVATI
REZULTAT USLUGE MOŽE BITI MATERIJALIZOVAN	PROIZVOD JE SASTAVLJEN OD MATERIJE
USLUGU NIJE MOGUĆE KVANTITATIVNO IZRAZITI OSIM PREKO REZULTATA PRUŽANJA USLUGE	PROIZVOD SE MOŽE KVANTITATIVNO IZRAZITI (KOMADA, LITAR I SL.)
USLUGA SE ODVIJA SIMULTANO IZMEĐU ISPORUČIOCA (NJEGOVIH RESURSA) I KORISNIKA	PROIZVODNJA I RESURSI ISPORUČIOCA SU ODVOJENI OD KORISNIKA I POTROŠAČA PROIZVODA

1.1 Izvršiti kategorizaciju ovih izlaza prema datim kriterijumima

PROIZVODI

- ✓ **K1 Zastupljenost i trajanje pojedinih faza životnog veka proizvoda:**
 - ☐ Proizvodi koji se troše
 - ☐ Proizvodi koji se upotrebljavaju (koji se mogu održavati, koji se ne mogu održavati)
- ✓ **K2 Stepen finalizacije proizvoda**
 - ☐ Proizvodi koji ulaze u reprodukciju
 - ☐ Proizvodi koji se široko koriste
 - ☐ Kombinovano

Primeri: 1.1 Izvršiti kategorizaciju ovih izlaza prema datim kriterijumima

✓ **Proizvodi koji se troše**

- ☐ Hleb
- ☐ Mleko,
- ☐ ...

✓ **Proizvodi koji se upotrebljavaju (koji se mogu održavati, koji se ne mogu održavati)**

- ☐ Automobil
- ☐ Akumulator
- ☐ Pantalone
- ☐ Sijalica

Primeri: 1.1 Izvršiti kategorizaciju ovih izlaza prema datim kriterijumima

✓ **Proizvode koji ulaze u reprodukciju**

- ☐ Čelični lim
- ☐ Tekstil
- ☐ Tabak papira
- ☐ Pšenica

✓ **Proizvode koji se široko koriste**

- ☐ Automobil
- ☐ Pantalone
- ☐ Novine
- ☐ Hleb

Primeri: 1.1 Izvršiti kategorizaciju ovih izlaza prema datim kriterijumima

USLUGE

Kriterijum-vrsta predmeta rada na kome se **vrši** promena stanja kroz procese **pružanja** usluga

✓ Usluge za čoveka

- ☐ Obrazovanje
- ☐ Zdravstvene usluge
- ☐ ...

✓ Usluge za proizvod

- ☐ Popravka automobila
- ☐ Prepravka odeće
- ☐ Krećenje stana
- ☐ ...

✓ Ostale usluge

- ☐ Projektovanje, osiguranje,...

Primeri: 1.1 Izvršiti kategorizaciju ovih izlaza prema datim kriterijumima

OTPAD

✓ K1 Pojavni oblik otpada

- ☐ Čvrsti (staklo, plastika, piljevina ...)
- ☐ Tečni (otpadne vode, kiseline i sl.)
- ☐ Gasovi
- ☐ Zračenja (toplota, radijacija i sl.)

✓ K2 Dalji postupak sa otpadom

- ☐ Reciklaža
- ☐ Uništenje
- ☐ Ispuštanje ili deponovanje



1.2 Identifikovati osnovne procese stvaranja proizvoda i/ili usluga

Proces je "skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji koristi ulazne elemente da bi se isporučio predviđeni rezultat"(SRPS ISO 9000:2015)

Specificirati osnovne procese kroz koje se dobija proizvod/pruža usluga

1.2 Identifikovati osnovne procese stvaranja proizvoda i/ili usluga

R. broj	Oznaka i naziv procesa
1. Planiranje proizvodnje	
1.	Izrada operativnog plana
2.	Planiranje materijala
3.	Planiranje alata
4.	Terminiranje
2. Priprema proizvodnje	
1.	Priprema dokumentacije
2.	Priprema radnog mesta
3.	Priprema alata i pribora
4.	Lansiranje
5.	Snadbevanje radnih mesta
3. Tehnološki proces proizvodnje	
1.	Prihvatanje mesnih odrezaka
2.	Rasecanje
3.	Mešanje
4.	Punjenje
5.	Dimljenje
6.	Fermentacija
7.	Uskladištenje i otprema
4. Održavanje	
1.	Planiranje preventivnog održavanja
2.	Planiranje investicionog održavanja
3.	Planiranje rezervnih delova
4.	Izvođenje preventivnog održavanja
5.	Izvođenje investicionog održavanja
6.	Izvođenje tekućeg održavanja

1.2 Identifikovati osnovne procese stvaranja proizvoda i/ili usluga

R. broj	Oznaka i naziv procesa
1.	Planiranje usluge
2.	Zakazivanje termina
3.	Prijem klijenata
4.	Razgovor sa klijentom o vrstama usluga
5.	Odabir željene usluge
6.	Priprema za odabranu uslugu
7.	Proces pružanja usluge
8.	Naplata usluge