



## 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 podсистema 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.