

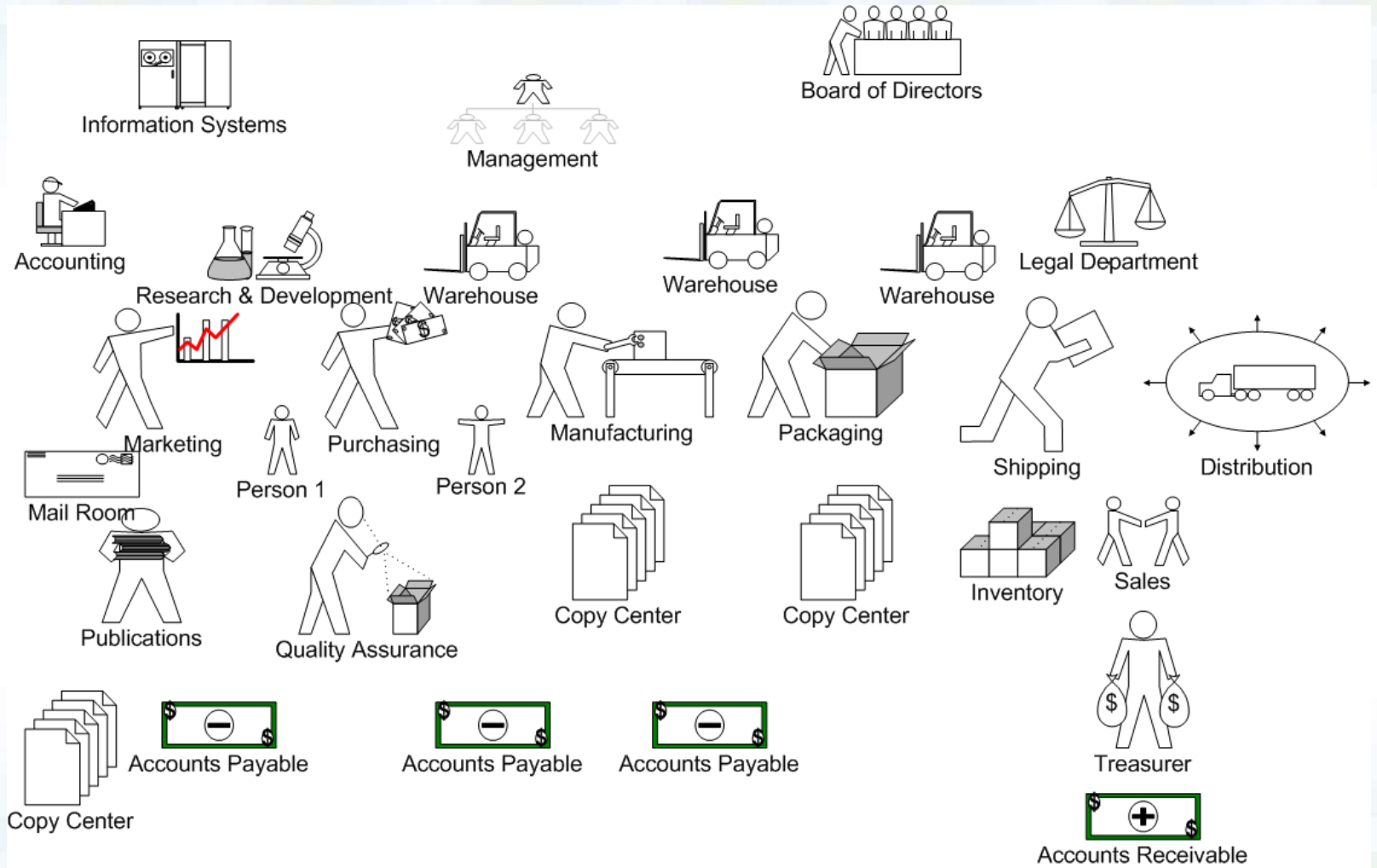
Mape relacija

Osnove za upravljanje kvaliteta



Upravljanje kvaliteta

Kada prvi put dolazimo u organizaciju...



Više od grafičke prezentacije procesa

- Razumevanje tokova procesa, redosleda i međuzavisnosti aktivnosti
- Prikaz uloga, doprinosa, odgovornosti i nadležnosti
- Daju osnovu za analizu procesa i identifikaciju mogućnosti za poboljšanja
- Daju osnovu za uspostavljanje sistema za merenje performansi

Prikupljanje informacija za grafičko prikazivanje procesa

- Na osnovu Vašeg znanja o procesu
- Intervju jedan na jedan sa učesnicima u procesu ili onima koji poznaju proces

Mape relacija (*Relationship maps*)

Šta su mape
relacija?

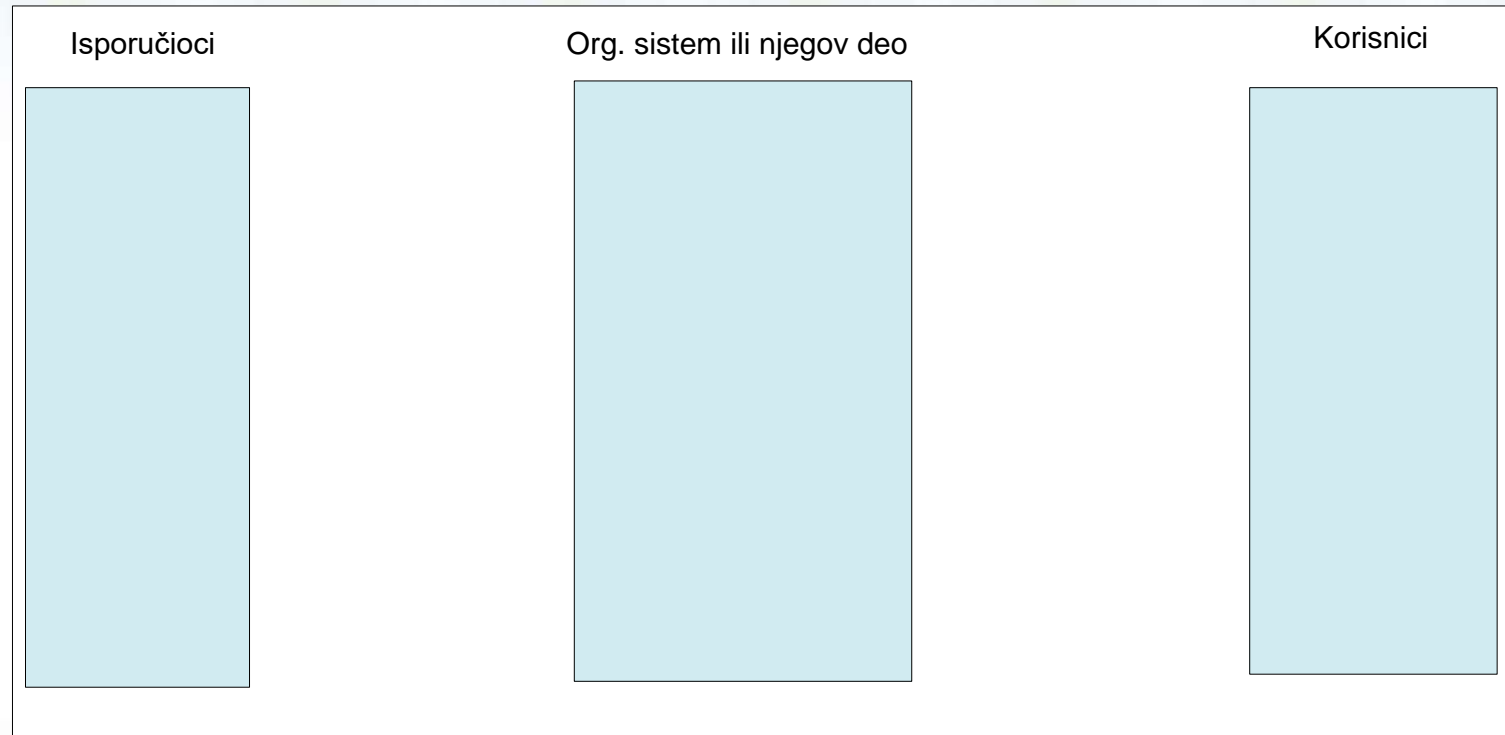
Grafičke prezentacije korisničko
isporučilačkih odnosa u jednoj organizaciji

Šta prikazuju?

- Interne i eksterne odnose korisnika i isporučioaca
- Šta organizacija proizvodi – njene proizvode/ usluge
- Veze koje postoje između organizacionih celina
- Tokove aktivnosti procesa

Mogu se formirati za organizaciju kao celinu ili za delove organizacije (poslovni sistem eksterno okruženje ili interni korisničko isporučilački odnosi)

Templejt za mape relacija



Primer reklamacija u prodaji električnih uređaja ???

Kako kreirati mape relacija?

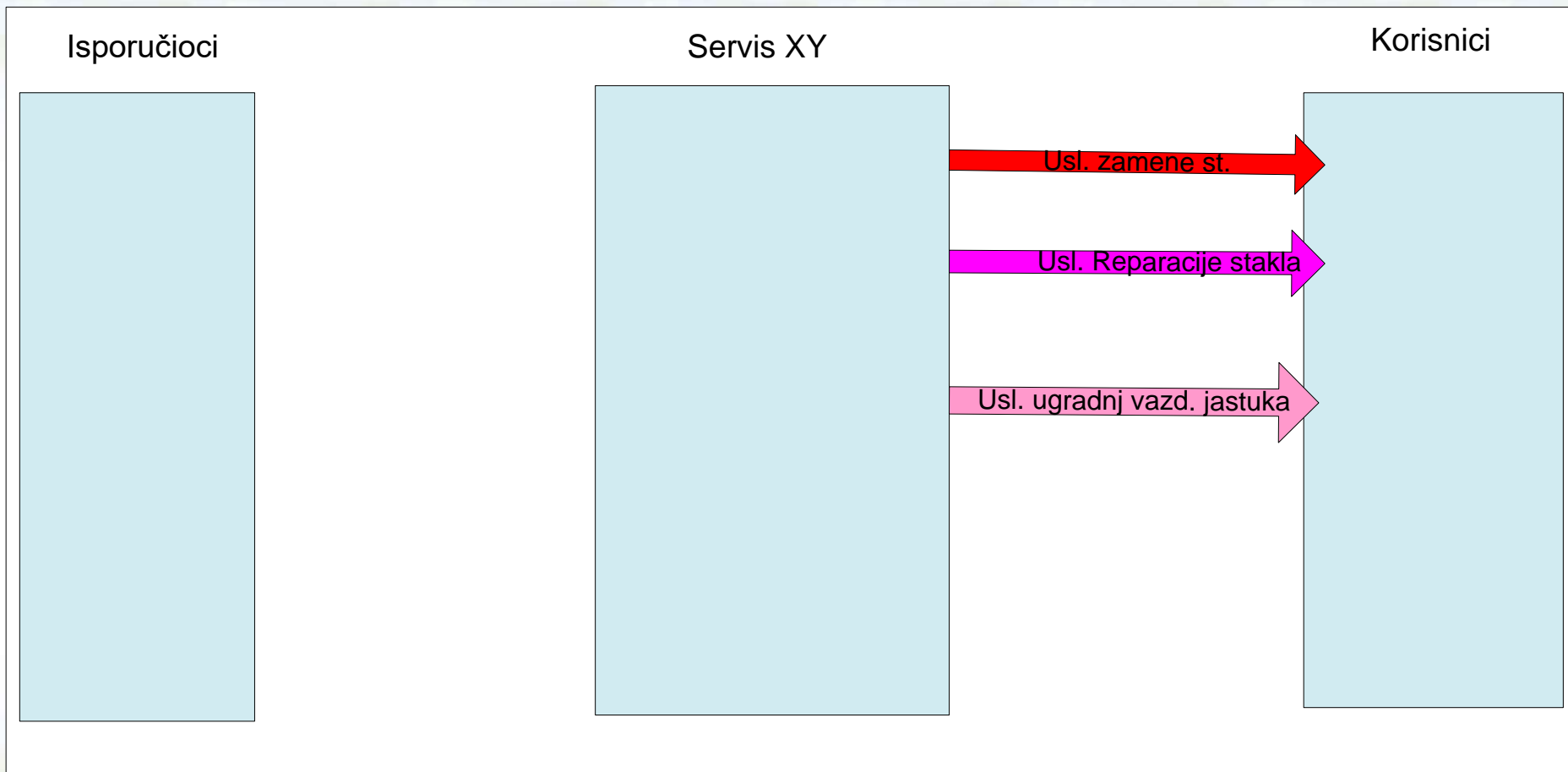
1. Korak: identifikacija ključnih izlaza npr. proizvoda ili usluga organizacije ili njenih podsistema
2. Korak: identifikacija direktnih korisnika tih izlaza – korisnika koji primaju konkretan proizvod ili uslugu (npr.dokument po redu kojim primaju)
3. Korak: identifikacija glavnih ulaza neophodnih da bi se proizveo izlaz
4. Korak: identifikacija izvora ulaza – odakle dolaze svi neophodni ulazi
5. Korak: identifikacija veza u samoj organizaciji i sa njenim pkruženjem (input/output)

Pravila za crtanje tokova između entiteta

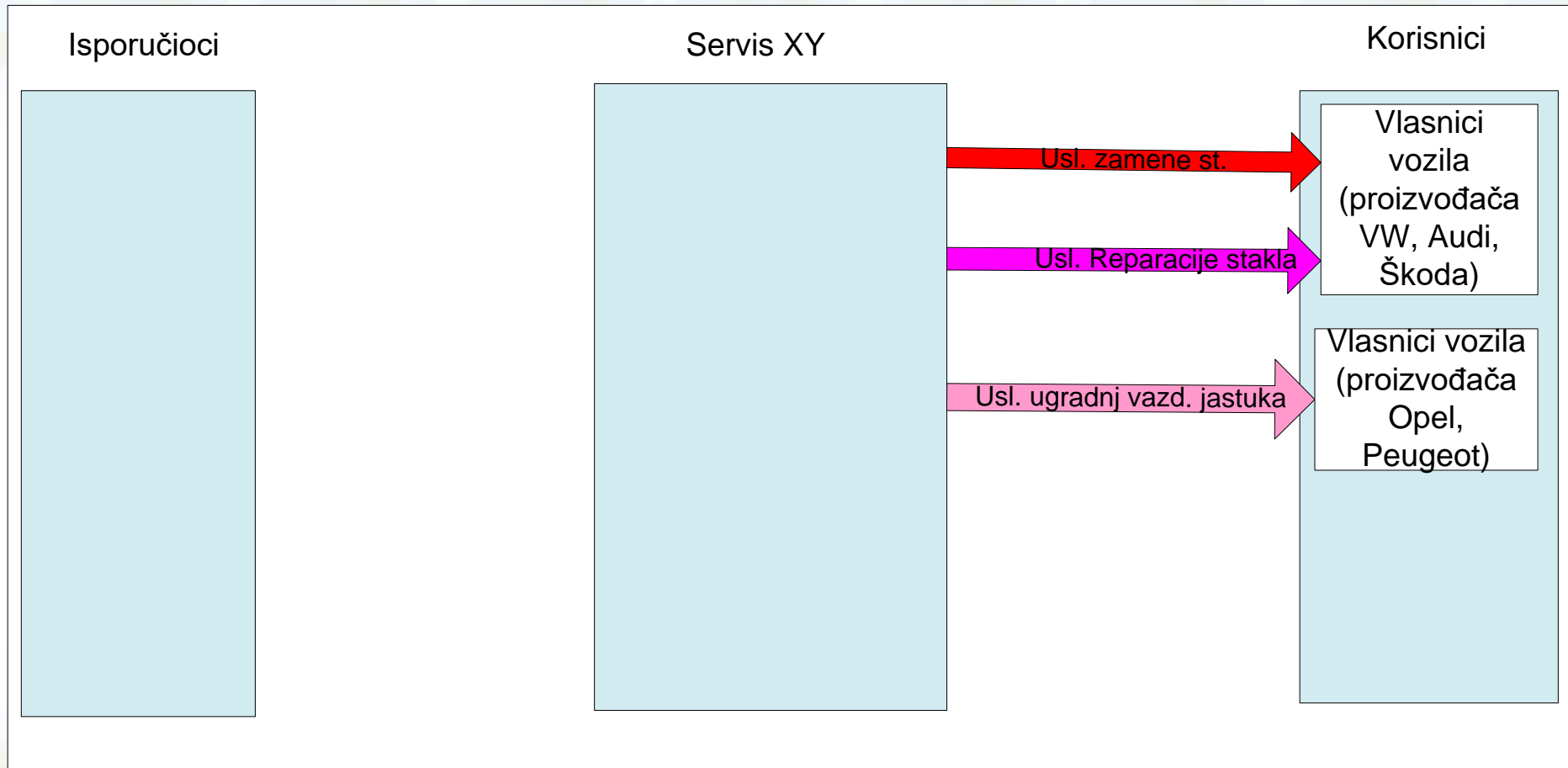
- Širokom punom linijom označavaju se ključni ulazi i izlazi (predstavljaju ključne najčešće materijalne tokove proizvoda ili usluga ili tokove informacija i sl.)
- Širokom transparentnom (belom) linijom označavaju se dokumenti koji su istovremeno i interni i eksterni
- Tankom punom linijom crtaju se tokovi internih dokumenata
- Tankom isprekidanom linijom označavaju se usmeni tokovi.

*Uz mapu relacija navesti **legendu.***

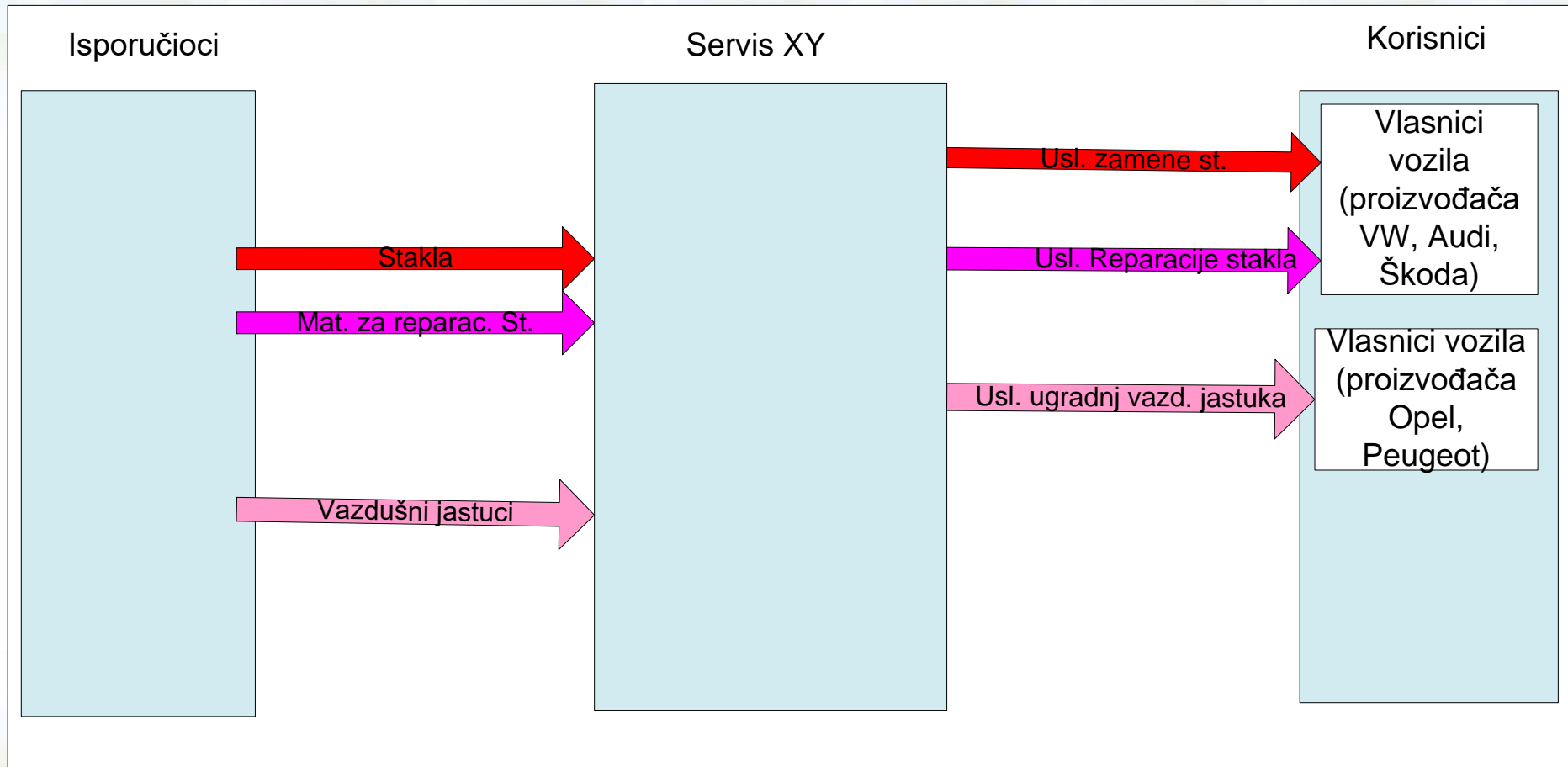
1. Korak: Identifikacija ključnih izlaza



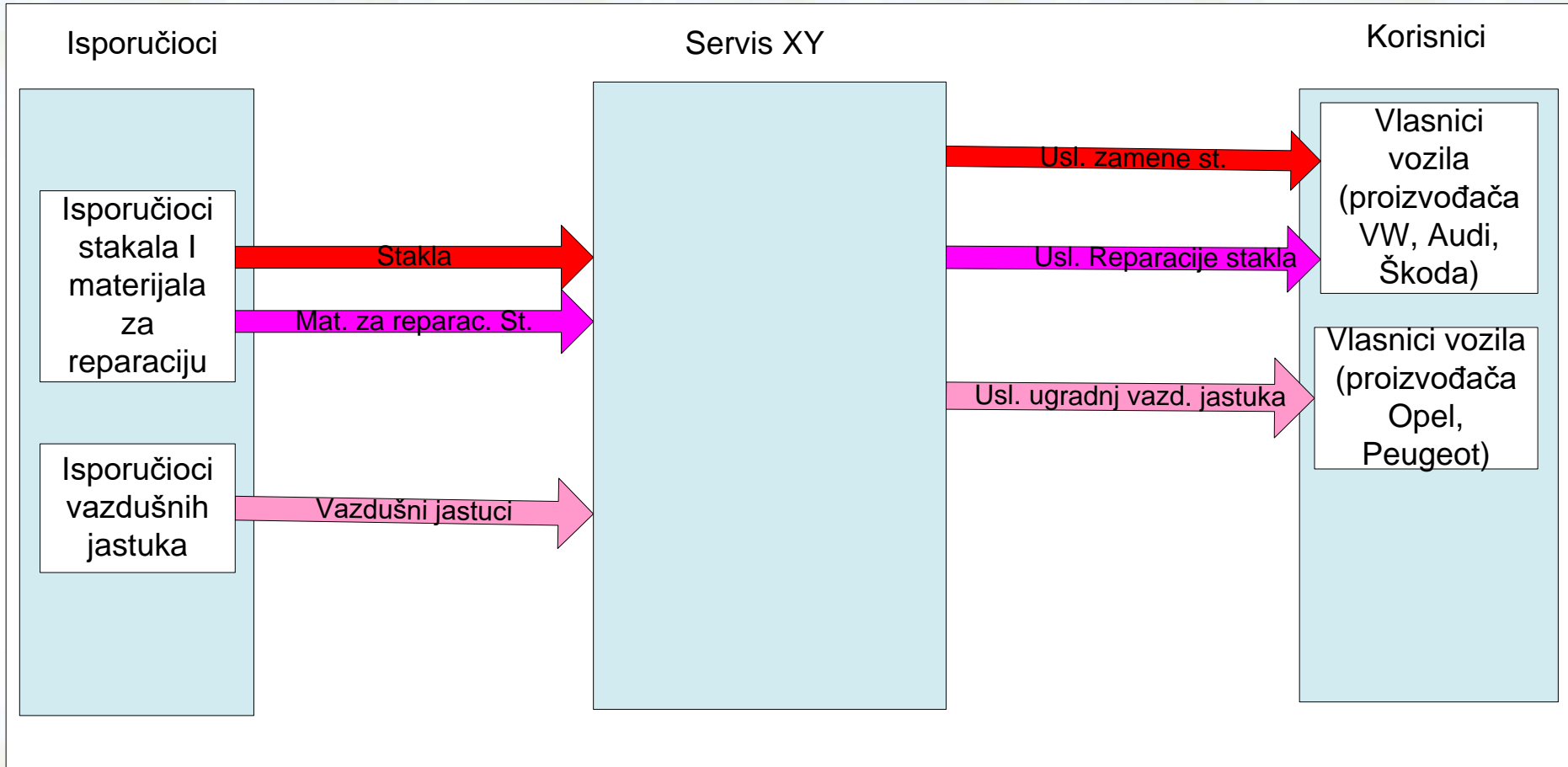
2. Korak: Identifikacija direktnih korisnika izlaza



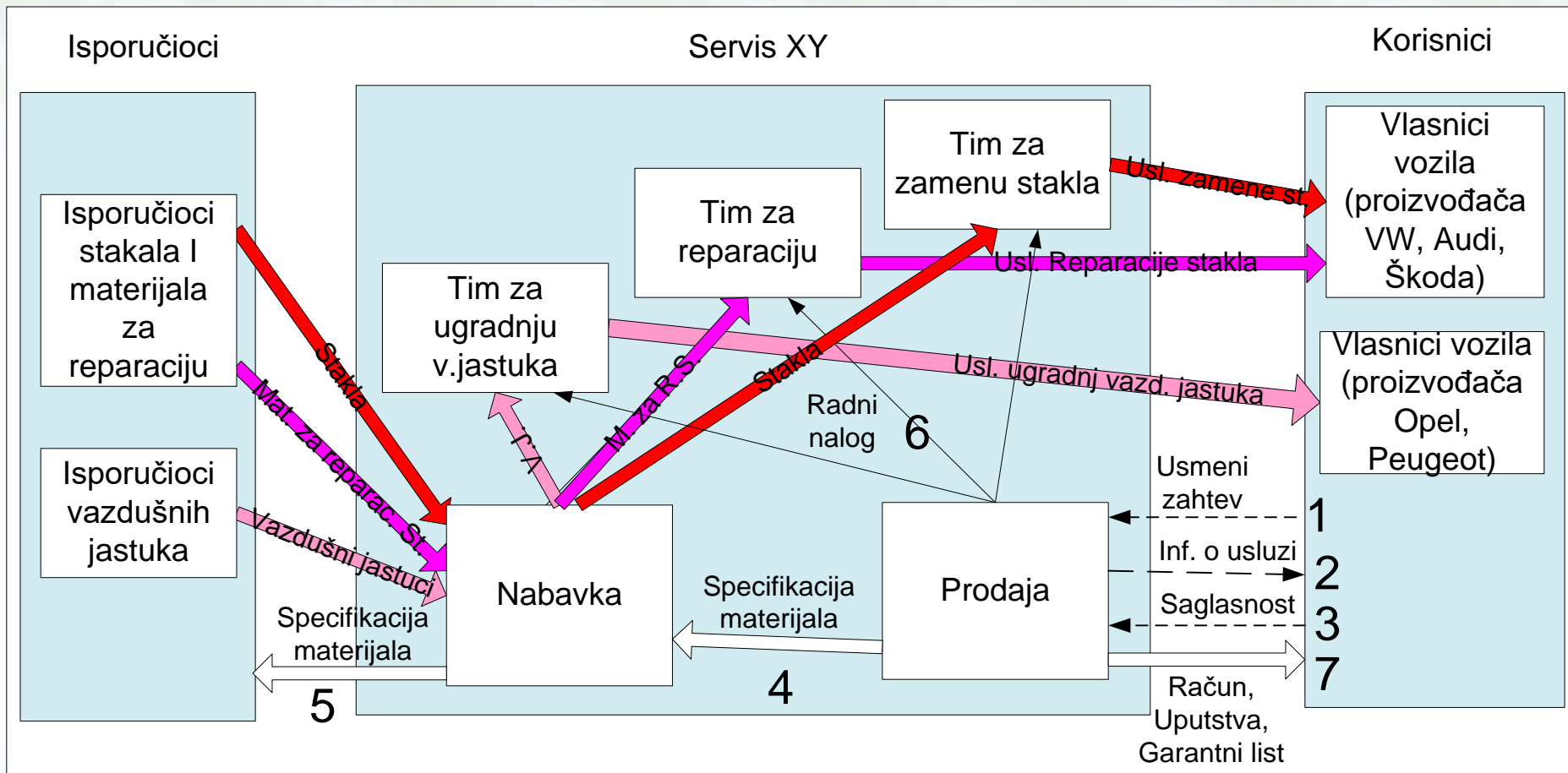
3. Korak: Identifikacija glavnih ulaza



4. Korak: Identifikacija izvora ulaza



5. Korak: Identifikacija delova i tokova organizacije



- ➔ Širokom punom linijom označavaju se ključni ulazi i izlazi (predstavljaju ključne najčešće materijalne tokove proizvoda ili usluga ili tokove informacija i sl.)
- ➔ Širokom transparentnom (belom) linijom označavaju se dokumenti koji su istovremeno i interni i eksterni
- ➔ Tankom punom linijom crtaju se tokovi internih dokumenata
- ➔ Tankom isprekidanom linijom označavaju se usmeni tokovi