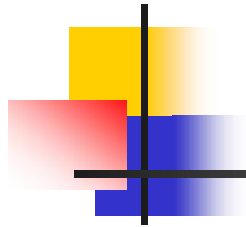




UPRAVLJANJE PROCESIMA

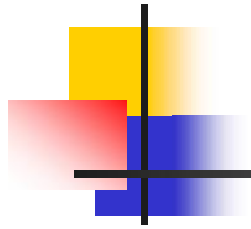
Stud.pr. MENADŽMENT

Stud.gr.MENADŽMENT
POSLOVNIH PROCESA



UPRAVLJANJE PROCESIMA

- Prof.dr Mili Radovi
- (Prof.dr Dragoslav Slovi)
- Ivan tomaševi
- Dragana Stojanovi
- Barbara Simeunovi

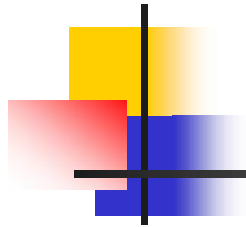


Zašto procesi?

Ne može se poboljšati ono što se **ne meri**

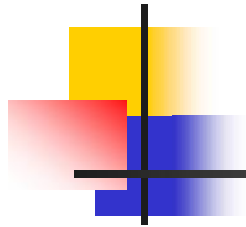
i

ne može se meriti ono što se **ne vidi!**



Zašto procesi?

- Ure en sistem od loših radnika pravi dobre a dobre radnike ini još boljim.
- Neure en sistem od dobrih radnika pravi loše a loše radnike ini još gorim.



ZAŠTO PROCESI?

INŽENJERING PROCESA (PROCESNI PRISTUP) kao osnova za:

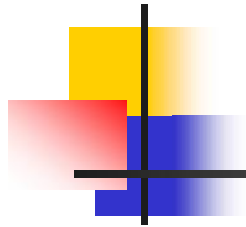
1. Uređenje P.S.

- struktura,
- podela rada,
- definisanje odgovornosti ...

2. Savremeno i efikasno upravljanje

...

n. Primenu standarda (bilo kog)



ZAŠTO PROCESI?

SAVREMENA TEORIJA I PRAKSA

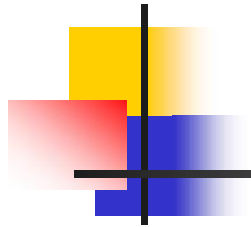
- 1. Procesi – temelji preduze a sutrašnjice ...
- 2. Procesno zasnovana poslovna filozofija ...
- 3. Na procesima se zasniva organizacija poslovnih sistema ...
- 4. Upravljanje zasnovano na procesima ...

70% projekata BPR-a neuspešno!

Razlozi:

- loša identifikacija procesa;
- neadekvatan prikaz PS procesa

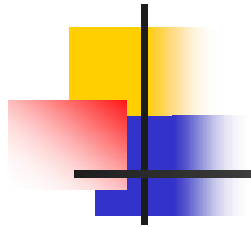
**PROCESI
INŽENJERING PROCESA**



ZAŠTO PROCESI?

Procesi su entitet preko koga se najbolje:

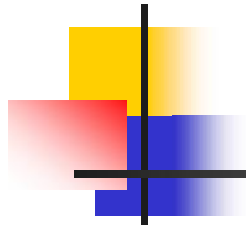
- *sagledava struktura poslovnog sistema,*
- *definišu nadležnosti i odgovornosti u poslovnom sistemu,*
- *određuje podela rada,*
- *uređuje poslovni sistem,*
- *upravlja poslovnim sistemom (organizacionim celinama, kvalitetom, troškovima, procesima, resursima ...),*
- *definišu modeli poslovnog sistema i njegovih podsistema,*



ZAŠTO PROCESI?

Procesi su entitet preko koga se najbolje:

- *ostvaruje kreativna komponenta proizvodnih sistema,*
- *otkrivaju mesta i uzroci lošeg rada, niske produktivnosti, sporog rada i prekora enja rokova, uve anih troškova,*
- *lošeg rivaliteta,*
- *nedovoljne efikasnosti poslovanja,*
- *primenjuju zahtevi svetskih standarda (ISO 9000:2000, ISO 14000:2000, ...),*



ORGANIZACIONI SISTEMI I PROCESI

PROCESI

osnova za:

1. PROJEKTOVANJE I
POSTAVLJANJE (OSNIVANJE)
NOVIH ORGANIZACIONIH
SISTEMA

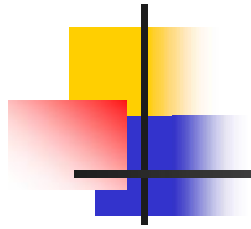
2. **SAGLEDAVANJA STANJA**
(NIVOA URE ENOSTI)
ORGANIZACIONIH SISTEMA U
VREMENU

3. **POVEĆAVANJE URE ENOSTI**
ORGANIZACIONIH SISTEMA
(KONTINUALNO)

4. **REŠAVANJE PROBLEMA**
ORGANIZACIONIH SISTEMA U
VREMENU

5. **RAZVOJ O.S.** (DELOVA O.S.)
U VREMENU
(DISKONTINUALNO)

I
N
@
E
Nj
E
R
I
N
G

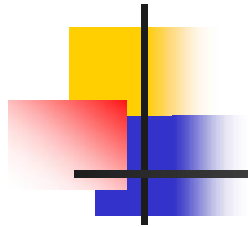


ISTORIJA

1881. reč “PROCES” (Charls Babige)

KONCEPTI (PRISTUPI)

METODE, TEHNIKE

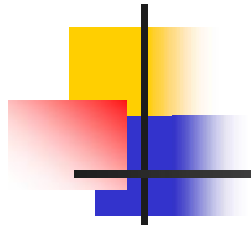


ISTORIJA

KONCEPTI (PRISTUPI)

METODE, TEHNIKE





DEFINICIJE PROCESA

Devenport (1990)

"Poslovni proces je specifičan niz poslovnih aktivnosti u vremenu i prostoru koji ima svoj početak i kraj i precizno definisane ulaze i izlaze"

Harrington (1991)

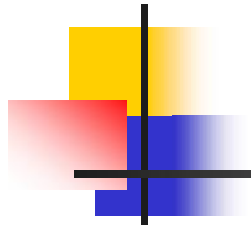
"Poslovni proces je svaka aktivnost ili grupa aktivnosti koje uzimaju ulaz, povećavaju mu vrednost i time proizvode izlaz za unutrašnjeg ili spoljašnjeg korisnika"

Hammer i Champy (1993)

"Poslovni proces je kolekcija aktivnosti koja ima više ulaza i stvara više izlaza koji imaju neku vrednost za korisnika"

Crowston (1998)

"Poslovni proces je niz aktivnosti koje izvodi organizacioni akter da bi proizveo i utrošio resurse"



DEFINICIJE PROCESA

R. M. (2000)

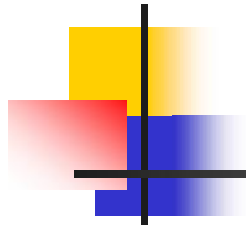
"Proces je niz odnosno tok aktivnosti kojima se direktno ili indirektno stvara proizvod ili pruža usluga"

Szibrik, Ramos (2001)

"Poslovni proces je proces društvene interakcije između agenata/aktera, odnosno privremeno uređen skup događaja koje određuju i izvode agenti"

ISO (2001)

"Proces je skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji pretvara ulazne u izlazne elemente".



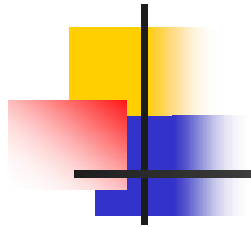
PODELE PROCESA (višenje relevantnih autora)

- Melan (1992)^[1] procese deli na proizvodne i uslužne.
- Harrington (1991)^[2] procese deli na proizvodne (oni koji imaju direktan kontakt sa fizičkim proizvodom) a ostale naziva poslovnim procesima.
- Bergman i Klefsjo (1995)^[3] pod poslovnim procesima podrazumevaju horizontalne procese koji prolaze funkcionalne granice organizacije. Oni procese dele na funkcionalne (one koji se obavljaju unutar odeljenja) i individualne (one koje obavljaju pojedinci).

^[1] Melan E.H., “Process Management: Methods for Improving Products and Service”, McGraw-Hill, New York, 1992.

^[2] Harrington H.J., “Business Process Improvement”, McGraw-Hill, New York, 1991.

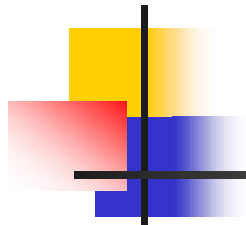
^[3] Bergman B. i Klefsjo B., “Kvalitet från behov till användning”, Lund: Studentlitteratur, 1995.



PODELE PROCESA (višenje relevantnih autora)

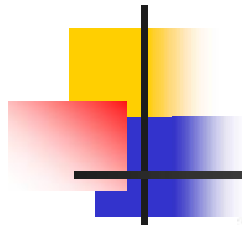
- Firma “Ericsson” svoje procese deli na: operative (doprinosi direktno vrednostima izlaza), podržavaju (operativnim procesima obezbeđuju resurse) i upravljačke (oni koji se odnose na vizije, strategije, ciljeve i upravljanje).
- Rentzhog (1997)^[4] procese deli na bazne (obavljaju se uz pomoć široko definisanih i pripremljenih procesa koji zajedno ispunjavaju sveopšte poslovne ideje) i podržavaju (snabdevaju bazne procese sa neophodnom podrškom).

^[4] Rentzhog O., “Temelji preduzeća sutrašnjice”, Prometej, Novi Sad, 2000.



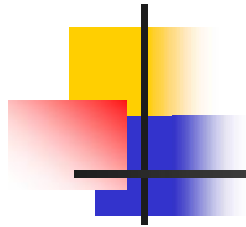
VRSTE PROCESA

VRSTE PROCESA		
PODELE		PROCESI MOGU BITI:
R. br.	Kriterijumi razvrstavanja	
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

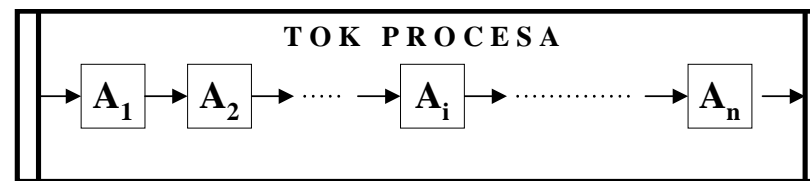


VRSTE PROCESA

VRSTE PROCESA		
PODELE		PROCESI MOGU BITI:
R. br.	Kriterijumi razvrstavanja	
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		

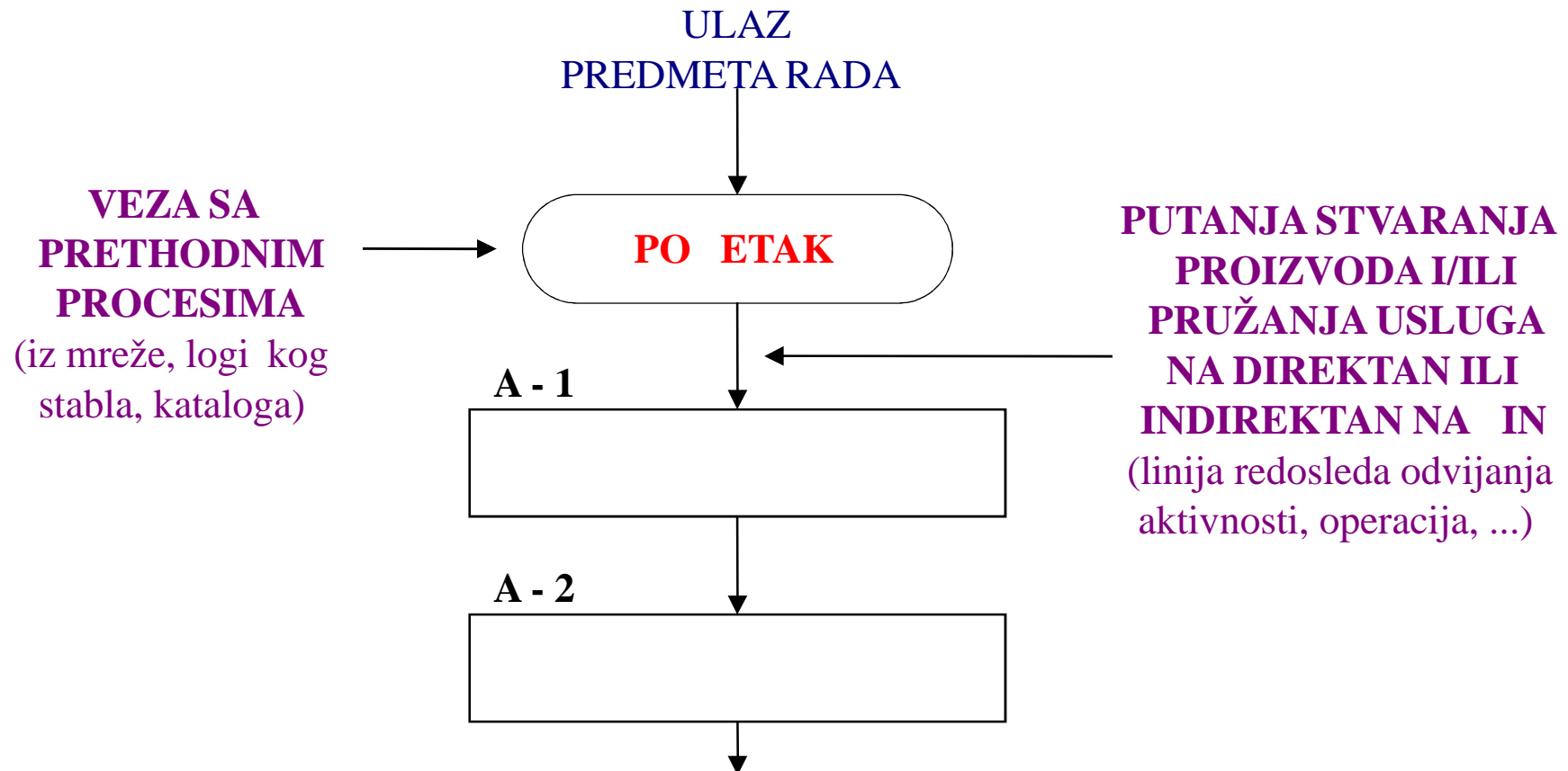


KAKO TREBA PRIKAZATI PROCES?



KAKO TREBA PRIKAZATI PROCES?

TO K P R O C E S A (PROCESS FLOW)

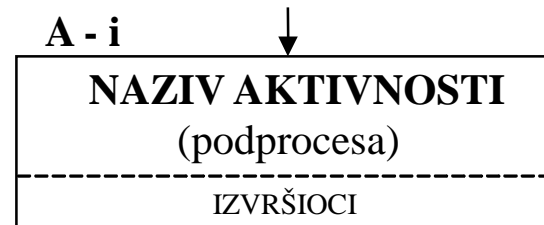


KAKO TREBA PRIKAZATI PROCES?

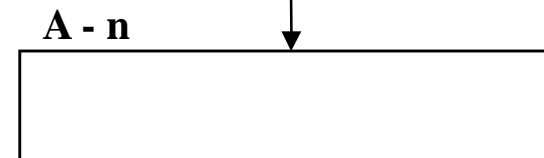
TO K P R O C E S A

(PROCESS FLOW)

**ULAZ PODLOGA,
OSNOVA ZA IZVRŠENJE
AKTIVNOSTI**
(uputstva, postupci, ...)



**IZLAZ REZULTATA
RADA A-i U
VIDU PODLOGA ZA
IZVRŠENJE DRUGIH
AKTIVNOSTI I
PROCESA**
(odluke, zapisi, ...)



**VEZA SA NAREDNIM
PROCESIMA**
(iz mreže, logi kog stabla,
kataloga)

↓

IZLAZ
PREDMETA RADA