

РЕЦЕНЗИРАН УЧЕБНИК

Елизабета МИТРЕВА

**ПРИМЕНА НА МЕТОДИ И
ТЕХНИКИ ВО СИСТЕМИ**



Штип, 2020

Елизабета Митрева

ПРИМЕНА НА МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ВО СИСТЕМИ

Штип, 2020

Елизабета МИТРЕВА

ПРИМЕНА НА МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ВО СИСТЕМИ

Автор

Вон. проф. д-р Елизабета МИТРЕВА
ПРИМЕНА НА МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ВО СИСТЕМИ

Рецензенти:

проф. д-р Марија ТАКОВСКА
проф. д-р Неда ПЕТРОСКА - АНГЕЛОВСКА

Јазична редакција

Вангелија ЦАВКОВА

Техничко уредување

Елизабета МИТРЕВА

Издавач:

Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип
Штип, 2020

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

005.4(075.8)

МИТРЕВА, Елизабета

Примена на методи и техники во системи [Електронски извор] : учебник / Елизабета Митрева. - Штип : Универзитет "Гоце Делчев", Факултет за туризам и бизнис логистика, Гевгелија, 2020

Начин на пристап (URL): <https://e-lib.ugd.edu.mk/900>. - Текст во PDF формат, содржи 325 стр., илустр. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 13.02.2020. - Фусноти кон текстот. - Библиографија: стр. 317-325

ISBN 978-608-244-708-7

а) Управување со процесите - Примена на методи и техники - Високошколски учебници
COBISS.MK-ID 112207626

УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП

ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА, ГЕВГЕЛИЈА



Вон. проф. д-р Елизабета Митрева

ПРИМЕНА НА МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ВО СИСТЕМИ

- УЧЕБНИК -

Штип, 2020

ПРЕДГОВОР

Во овој труд се презентирани методи и техники за управување со процесите во рамките на индустријата и се разработени примери за оценка на истите во реални услови. Управувањето со процесите како клучен фактор за освојување на купувачите, значи континуирана потрага по најдобри технички, технолошки, маркетиншки и други унапредувања и подобрувања кои ќе ги произведат саканите резултати, а тоа е задоволството на потрошувачите и профитот.

Во сублимирањето на трудот, авторот се послужи и со голем материјал обезбеден како резултат на долгогодишната работа во оваа област, каде што имаше прилика да учествува во работата на бројни стручни и научни собири поврзани со бизнисот на претпријатијата и примената на методите и техниките за квалитет како предуслов за да се опстои на пазарот.

Стремежот на македонските компании треба да биде во правец на создавање услови за пласман на македонските производи со повисок квалитет на светските пазари. Во многу компании нема јасна слика и идеја што треба да се усоврши. Политиката е јасна, но стратегијата како да се дојде до целта, за многу менаџери е голем проблем. Новата стратегија кон квалитетот, наречена Интегрално управување со квалитетот или Тотално управување со квалитетот (TQM), дава одговор на прашањата: Што сакаат клиентите? Што треба да се направи? Кои процеси треба да се користат? и др. Се анализира состојбата, се формулира проблемот и се користат повеќе методи за решавање.

Новите светски текови се темелат на сознанието дека квалитетот не се создава таму каде што се контролира производот, туку се создава во сите деловни процеси, во сите организациони целини на претпријатието и за тоа мора секаде да се контролира. На тој начин, за квалитетот на производот не е одговорен само Секторот за производство, туку и Секторот за набавка на сировини и резервни делови, енергија, машини, одржување на машините и алатите, Комерцијалната служба за склучување на купопродажни договори, Службата за развој, за маркетинг, за продажба, за пакување и др. Со оваа стратегија, контролата излегува од рамките на производството и се проширува во сите пори на организацијата на претпријатието, а квалитетот добива нови димензии, не само квалитет на производите, туку и квалитет на работењето и организирање на работењето.

Проактивното работење започнува со анализа на деловната организираност, потоа се продолжува низ анализата на барањата на интерните и екстерните купувачи, а се завршува со детално дефинирање на процесот. Секојдневната практика на секој вработен не треба да биде само контрола во работењето, туку вработените мора да бидат обучени да делуваат превентивно, а не да се окупираат со детекција, мора да добијат одговорност и моќ да ги коригираат своите грешки и да го изнесуваат секој проблем во врска со квалитетот што ќе го откријат. На таков начин ќе се овозможи унапредување на квалитетот на производите, поголема конкурентност, поголема продуктивност, производство на производи со повисока фаза на преработка, намалување на трошоците и сл.

Книгата може да послужи и на сите стручни кадри кои се вработени во Бизнис секторот со цел подобрување на квалитетот на производите, деловните процеси и услугите кои ги нудат.

Ја изразувам мојата благодарност до рецензентите за нивните коментари и вредни предлози за подобрување на ракописот.

Авторот

СОДРЖИНА

	Теоретски дел	
	Вовед	1
1.	Различни менаџмент алатки и стратегии во управувањето со менаџмент системите	2
1.1.	Пристапи за унапредувањето на квалитетот на деловните процеси	2
1.2.	Традиционално управување со процесите	2
1.3.	Реактивно подобрување на процесите	3
1.3.1.	<i>Чекори за реактивно унапредување на деловните процеси</i>	3
1.4.	Проактивно подобрување на деловните процеси	8
1.4.1	<i>Потребата од реинженеринг на деловните процеси</i>	9
1.4.2	<i>Анализа на основните елементи на деловните процеси</i>	9
1.4.3.	<i>Што значи да се примени QC-CE модел во дизајнирањето на деловните процеси</i>	12
1.5.	Потребата од примена на методи и техники на квалитет во компании	15
1.5.1.	<i>Зошто е неопходна примената на Статистичка процесна контрола (SPC)</i>	19
1.6.	Примери од реални системи	30
2.	Бреинсторминг (Brainstorming) менаџерска алатка за генерирање идеи	82
2.1.	Дијаграм на афинитет (или сродност)	83
2.2.	Различни начини на „brainstorming“ сесии	86
2.3.	Правила за користење на Методот на „brainstorming“	89
2.4.	Примери од реални системи	94
3.	Стратегијата на ШЕСТ СИГМА методот	97
3.1.	Примери од реални системи	106
4.	Методот Lean manufacturing (Рационално производство)	157
5.	Методологијата „Осум дисциплини“ (8D)	167
5.1.	Примери од реални системи	173
6.	Problem solving (Решавање проблеми) методот	178
7.	Decision Tree (Дрво на одлучување) - модел на решавање на проблеми	182
	<i>Pareto 80/20 rule – правило 80/20</i>	
	<i>Decision Matrix Analysis – Grid - Матрица на донесување одлуки</i>	
8.	Методот 5 Why's (5 Зошто)	187
8.1.	Примери од реални системи	189
9.	Развој на функцијата на квалитетот - QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) - Методологија	194
9.1.	Примери од реални системи	204
10.	Улогата на Бенчмаркинг стратегијата во опстојувањето на	216

10.1.	пазарот Примери од реални системи	222
11.	KAIZEN - менаџерска филозофија за континуирано подобрување	244
11.1.	Методи и техники користени од KAIZEN стратегијата	248
11.2.	Примери од реалните системи	254
12.	FMEA (Failure Mode Effects Analysis) анализа за начинот и влијанието на грешките	262
12.1.	Чекори на FMEA анализа	267
12.2.	Општи информации за Процесна FMEA (P-FMEA) анализа	268
12.3.	DMAIC модел	271
12.4.	Примери од реални системи	278
	Литература	317

