

РЕЦЕНЗИРАН УЧЕБНИК

Елизабета МИТРЕВА

Дизајнирање на деловни процеси



Штип, 2022

Елизабета Митрева

ДИЗАЈНИРАЊЕ НА ДЕЛОВНИ ПРОЦЕСИ

Штип, 2022

Елизабета МИТРЕВА

ДИЗАЈНИРАЊЕ НА ДЕЛОВНИ ПРОЦЕСИ

Автор

проф. д-р Елизабета МИТРЕВА
ДИЗАЈНИРАЊЕ НА ДЕЛОВНИ ПРОЦЕСИ

Рецензенти:

проф. д-р Драшко АТАНАСОСКИ
доц. д-р Оливер ФИЛИПОСКИ

Јазична редакција

Вангелија ЦАВКОВА

Техничко уредување

Елизабета МИТРЕВА

Корица:

Автор: Елизабета МИТРЕВА

Издавач:

Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип
Штип, 2022

Објавено во е-библиотека:

<https://e-lib.ugd.edu.mk/1038>

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

005.4(075.8)

МИТРЕВА, Елизабета

Дизајнирање на деловни процеси [Електронски извор] : учебник / Елизабета Митрева. - Штип
: Универзитет "Гоце Делчев", Факултет за туризам и бизнис логистика, 2022

Начин на пристапување (URL): <https://e-lib.ugd.edu.mk/1038>. - Текст во PDF формат, содржи 346
стр., илустр. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 07.02.2022. - Фусноти кон
текстот. -

Библиографија: стр. 339-346

ISBN 978-608-244-865-7

а) Проектирање и управување со процесите -- Примена на методи и техники
-- Високошколски учебници

COBISS.MK-ID 56310533

DOI <https://www.doi.org/10.46763/9786082448657>

УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП

ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА, ГЕВГЕЛИЈА



проф. д-р Елизабета Митрева

ДИЗАЈНИРАЊЕ НА ДЕЛОВНИ ПРОЦЕСИ

- УЧЕБНИК -

Штип, 2022

ПРЕДГОВОР

Во овој труд се презентирани методологии и техники за проектирање и 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 деловните процеси во организациите и примената на методите и техниките за бездефектно работење и оценка на квалитетот како предуслов за да се опстои на пазарот.

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/услугите, поголема конкурентност, поголема продуктивност, производство на производи со повисока фаза на преработка, намалување на трошоците, и сл.

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.

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.

Книгата може да им послужи и на сите стручни кадри кои се вработени во деловниот свет со цел подобрување на квалитетот на деловните процеси, производите 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.	ДЕЛОВНИ ПРОЦЕСИ	2
1.1.	Проектирање на деловни процеси	2
1.1.1.	<i>Анализа на основните елементи на деловните процеси</i>	4
1.1.2.	<i>Што значи да се примени QC-CE модел во дизајнирањето на деловните процеси</i>	8
1.2.	Дефинирање на деловни процеси во хотелската индустрија	12
2.	ПРИСТАПИ ЗА УНАПРЕДУВАЊЕТО НА КВАЛИТЕТОТ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ	15
2.1.	Традиционално управување со процесите	15
2.2.	Реактивно подобрување на процесите	16
2.3.	Проактивно подобрување на деловните процеси	21
2.3.1.	<i>Потребата од реинженеринг на деловните процеси</i>	22
2.4.	Анализа на реален систем и како се проектира процесен пристап во македонска компанија	23
3.	ПОТРЕБАТА ОД ПРИМЕНА НА МЕТОДИ И ТЕХНИКИ НА КВАЛИТЕТ ВО УНАПРЕДУВАЊЕ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ	34
3.1.	Зошто е неопходна примената на Статистичка процесна контрола (SPC) во реализација на деловните процеси	38
3.2.	Анализа на реален систем и примена на методите и алатките за унапредување на деловните процеси во македонски компании	49
4.	ОПТИМИЗАЦИЈА НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ	73
4.1.	Како да се оптимизираат деловните процеси во компанијата	76
4.2.	Клучеви на успех за оптимизирање на деловните процеси	77
4.3.	Анализа на реален систем преку оптимизација и унапредување на деловните процеси во македонски компании	79
5.	УНАПРЕДУВАЊЕ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ СО ПРИМЕНА НА ШЕСТ СИГМА МЕТОДОЛОГИЈАТА	124
5.1.	Како да се примени 6 сигма методата	125
5.2.	Анализа на реални системи преку примена на Шест сигма методологијата за унапредување на деловните процеси	132
6.	МЕТОДОЛОГИЈАТА „ОСУМ ДИСЦИПЛИНИ (8D)“ ЗА УНАПРЕДУВАЊЕ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ	191
6.1.	Чекори во примена на методата Осум дисциплини	192
6.2.	Примери од реални системи за примена на Методологијата 8D за унапредување на деловните процеси	197
7.	PROBLEM SOLVING (РЕШАВАЊЕ ПРОБЛЕМИ) МЕТОДАТА ВО ПРОЕКТИРАЊЕ И УНАПРЕДУВАЊЕ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ	210
7.1.	Примери од реални системи за примена на Методологијата на дигитални логички системи во транспортот во Тимокон логички систем	214

8.	РАЗВОЈ НА ФУНКЦИЈАТА НА КВАЛИТЕТОТ - QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) ЗА ПРОЕКТИРАЊЕ И УНАПРЕДУВАЊЕ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ, ПРОИЗВОДИТЕ/УСЛУГИТЕ	228
8.1.	Примери од реални системи за примена на QFD методата	242
9.	УЛОГАТА НА БЕНЧМАРКИНГ СТРАТЕГИЈАТА ВО УНАПРЕДУВАЊЕ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ	249
9.1.	Пример од реални системи за примена на Бенчмаркинг методологијата во компанија која се занимава со меѓународна брза пошта	255
10.	KAIZEN - МЕНАџЕРСКА ФИЛОЗОФИЈА ЗА КОНТИНУИРАНО ПОДОБРУВАЊЕ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ	261
10.1.	Методи и техники користени од KAIZEN стратегијата	265
10.2.	Примери од реалните системи за примена на КАИЗЕН методологија за унапредување на деловен процес	271
11.	FMEA (FAILURE MODE EFFECTS ANALYSIS) АНАЛИЗА ЗА НАЧИНОТ И ВЛИЈАНИЕТО НА ГРЕШКИТЕ ВО РЕАЛИЗАЦИЈА НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ	282
11.1.	Објаснување на Процесна FMEA (P-FMEA) анализа	288
11.2.	Примери од реални системи: Креирање и имплементација на ПРОЦЕСНА FMEA со осврт на практичен пример на процесот „Монтажа на спојка – приклучок“	298
12.	ПРИМЕНА НА МЕТОДАТА 5 WHY’S (5 ЗОШТО) ВО УНАПРЕДУВАЊЕ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ	331
12.1.	Примери од реални системи: Примена на алатката „5 Зошто“ во компанијата Автонова	333
	Литература	338



ISBN 978-608-244-865-7