

XV NAUČNO STRUČNI SKUP

SISTEM KVALITETA USLOV
ZA USPEŠNO POSLOVANJE I
KONKURENTNOST

ZBORNIK RADOVA



АСОЦИЈАЦИЈА
ЗА КВАЛИТЕТ И
СТАНДАРДИЗАЦИЈУ
СРБИЈЕ



Z B O R N I K R A D O V A

Izdavač:

Asocijacija za kvalitet i standardizaciju Srbije

Za izdavača :

Prof. dr Zoran Punoševac

Tiraž :

100 primeraka

Zbornik uredili :

Prof. dr Zoran Punoševac

Ana Jelenković

Ivan Vesić

Štampa:

S-print , Kruševac

ISBN 978-86-909341-7-1

PROGRAMSKI ODBOR

Prof.dr Zoran Punoševac, predsednik

Prof.dr Goran Kvirgić

Mr Dušan Cogoljević

Prof.dr Slavko Arsovski

Prof.dr Milan J. Perović

Prof.dr Radomir Radovanović

Vladimir Trajković

Prof.dr Miloš Arsić

Prof.dr Ratko Uzunović

Prof.dr Miodrag Bulatović

Prof.dr Zdravko Krivokapić

Prof.dr Nenad Injac

Prof.dr Krešimir Buntak

Dr.sc Ivan Nađ

Zoran Rakić

Leon Kos

ORGANIZACIONI ODBOR

Prof.dr Zoran Punoševac, predsednik

Bratislav Gašić, gradonačelnik grada Kruševca

Ana Jelenković, organizacioni sekretar

Branko Vesić

Dragiša Ranković

Branislav Nedić

Prof.dr Bojan Milosavljević

Miroljub Ćosić

Spec. Bratislav Mikarić

Prof.dr Jelena Milanović

Msc. Miloš Bogdanović

Ivan Vesić

Nenad Petronijević

Miloš Punoševac

P R E D G O V O R

U periodu od 28.-30. novembra 2013. godine održava se XV jubilarni skup na temu SISTEM KVALITETA USLOV ZA USPEŠNO POSLOVANJE I KONKURENTNOST u organizaciji Asocijacije za kvalitet i standardizaciju Srbije, a uz podršku Lokalne samuprave grada Kruševca i Visoke škole za poslovnu ekonomiju i preduzetništvo iz Beograda.

Pored jubileja od petnaest godina ovaj skup čini značajnim i činjenica da se ove godine po prvi put pored nacionalnog organizuje i prvi međunarodni skup, čime se sama organizacija podiže na jedan viši nivo a unapređenje infrastrukture kvaliteta prevazilazi granice Republike Srbije.

Kroz mnoštvo radova biće obrađene sledeće tematske oblasti: Menadžment bezbednošću hrane; Menadžment znanjem; Menadžment zdravljem i bezbednošću na radu; Unapređenje infrastrukture kvaliteta u regionu; QMS u zdravstvu; QMS u obrazovanju; QMS u turizmu; Kvalitet i bolonjski proces; Kvalitet u automobilskoj industriji; Razvoj integrisanih menadžment sistema; Put do poslovne izvrsnosti; Akreditacija laboratorija; Indeks zadovoljenja potrošača; Uspostavljanje QMS-a (iz prakse za praksu); Merenje, kontrola i kvalitet u proizvodnji; Utvrđivanje kvaliteta formalnog visokoškolskog obrazovanja; Primena novih tehnologija u procesima obrazovanju; Uticaj projektnog menadžmenta na upravljanje kvalitetom; Informacioni sistem u funkciji razvoja sistema kvaliteta; Sistem kvaliteta u bankarstvu i drugim finansijskim institucijama; Pravni, ekonomski i tehnički aspekti zaštite životne sredine; Uticaj menadžera na postizanje konkurentnosti i kvaliteta poslovanja preduzeća; Sistem kvaliteta u lokalnim samoupravama, javnim i javno-komunalnim preduzećima.

Na ovom skupu realizovaće se i dva okrugla stola:

- *DOPRINOS METROLOGIJE KONKURENTNOSTI I USPEŠNOM POSLOVANJU*
- *PRISUSTVO ŠTETNIH MATERIJA U NAMIRNICAMA (MESO, MLEKO, MED ZA ISHRANU LJUDI), SA OSVRTOM NA ZAKONSKU REGULATIVU*

U ime organizacionog odbora XV naučno stručnog skupa zahvaljujem se svim autorima i koautorima radova, suorganizatorima, svim poklonicima kvaliteta iz zemlje i inostranstva, koji su doprineli da ovaj skup dobije međunarodni karakter.

Imajući u vidu napred navedeno, sa ponosom možemo potvrditi da će grad Kruševac u preiodu 28.-30.11.2013.godine biti grad kvaliteta u regionu.

Predsednik organizacionog odbora

Prof. dr Zoran Punoševac

SADRŽAJ

❧	PUT DO USPEŠNE ORGANIZACIJE	
	<i>Prof.dr Zoran Punoševac, MSc. Ana Jelenković, Miloš Punoševac</i>	1
❧	REAFIRMACIJA LIDERSTVA KVALITETA	
	<i>Prof. dr Slavko Arsovski.....</i>	6
❧	UČENJEM DO ODRŽIVOG USPJEHA	
	<i>Prof. dr Milan J. Perović, Prof.dr Milan Vukčević, mr Srđan Martić, mr Miodrag Perović</i>	11
❧	ISO 9001:2015- POGLED PRIMENE	
	<i>Vladimir Simić</i>	17
❧	ODRŽIVI SISTEM SNABDEVANJA HRANOM: SAVREMENI IZAZOVI I OČEKIVANJA - JEDNO VIĐENJE	
	<i>prof. dr Radomir Radovanović</i>	23
❧	DA LI REFORME U SRBIJI MORAJU BITI BOLNE I SPORE	
	<i>dr Ratko Uzunović</i>	34
❧	MOGUĆNOSTI ZA RAZVOJ KVALITETNOG EKO-TURISTIČKOG PROIZVODA I RAZRADA KONCEPTA TQM-a U MORAVIČKOM OKRUGU	
	<i>Novović Milan, Popović Jovanka, dr Vlado Radić</i>	41
❧	ODRŽAVANJE KAO USLOV POSLOVNE IZVRSNOSTI	
	<i>mr Dusan Djurovic, prof. dr Miodrag Bulatovic</i>	46
❧	PROCESNI PRISTUP ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE NA PRIMERU ORGANIZACIJE KOJA SE BAVI LIVENJEM	
	<i>prof.dr Milan Perovic, spec.Dragan Vujovic dr Petar Niksic, Miroslav Lucic</i>	51
❧	PUT DO POSLOVNE IZVRSNOSTI KROZ CRM	
	<i>Saveta Vukadinović, Jovanka Popović, dr Vlado Radić</i>	60
❧	UTJECAJ PRIMJENE QFD METODE NA PROCES RAZVOJA UNIVERZALNE ALATNE GLODALICE	
	<i>dr. sc Krešimir Buntak, Ivana Droždek, Laura Čovran</i>	66
❧	UVOĐENJE STANDARDA ISO 28000:2007 U INTEGRISANI SISTEM MENADŽMENTA ISO 9001, 14001, KAO KOMPARATIVNA PREDNOST POMORSKIH KOMANIJA U CRNOJ GORI (NOVI MODEL INTEGRACIJE)	
	<i>Doc. dr Radovan Orlandić, mr Pavle K. Popović, Lazar Todorović, Doc. dr Deda Đelović, mr Oto Iker</i>	73
❧	ZNAČAJ PRIMENE BAZE ZNANJA U TEKUĆIM PROJEKTIMA	
	<i>dr Miloš Arsić, dr. Radojko Lojančić, MSc.Siniša Arsić, MSc. Jelenković Ana, Vladimir Arsić</i>	78
❧	UPRAVLJANJE OTPADOM - POTREBA I OBAVEZA	
	<i>Milka Dimitrijević, Nikola Marinković, Aleksandar Dimitrijević</i>	82
❧	INFORMACIONA PODRŠKA UPRAVLJANJU OBAVEZAMA PREMA POVERIOCIIMA U JAVNOM SEKTORU	
	<i>mr Dušan Trajković, dr Snežana Mijailović, spec. Bratislav Mikarić</i>	88
❧	UPRAVLJANJE KVALITETOM U PROCESU NABAVKE MATERIJALA, DELOVA, REPROMATERIJALA, ALATA, POLUGOTOVIH PROIZVODA I OPREME (MDRAPO)	
	<i>dr Ivica B. Marjanović, dr Branislav V. Jakić, dr Miodrag D. Brzaković</i>	95
❧	AUTOMOBILSKI KLASITERI KAO RAZVOJNI INSTRUMENTI	
	<i>prof. dr Vlado Radić, prof. dr Rade Stanković, MA Goran Kerkez</i>	102
❧	ULOGA LIDERA U STVARANJU „ORGANIZACIJE KOJA UČI“	
	<i>Slađana Vujičić MA, dr Milan Krstić, dr Ana Skorup</i>	108

UTJECAJ PRIMJENE QFD METODE NA PROCES RAZVOJA UNIVERZALNE ALATNE GLODALICE

dr.sc Krešimir Buntak¹,
Ivana Droždek univ.spec.oec²,
Laura Čovran³

Rezime: Upravljanje razvojem proizvoda veoma je opsežan i kontinuirani proces koji ujedinjuje sve kadrove u poduzeću kako bi stvorili što bolji i kvalitetniji novi proizvod koji će svojim karakteristikama biti konkurentniji na tržištu. A da bi bili bolji od konkurencije, polazište svakog poduzeća trebao bi biti plan koji definira potrebe tržišta, ali tako da se uzimaju u obzir zahtjevi kupaca kroz osluškivanje „glasa kupaca“. Zato je QFD alat čija je usmjerenost na kupca i zadovoljavanje njegovih potreba, a jednako tako QFD omogućava komunikaciju i razumijevanje ljudi u timu tijekom razvoja proizvoda. Uz kvalitetu u smislu korisnosti proizvoda važnu ulogu ima i upravljanje učinkovitošću procesa realizacije proizvoda sa stalnom tendencijom optimiranja troškova kako bi se postigla konkurentna i prihvatljiva cijena za kupca.

Кljučне речи: QFD, razvoj, glodalica

1. UVOD

Svakodnevno se na tržištu postavljaju sve složeniji zahtjevi u pogledu produktivnosti, kvalitete i brzine osvajanja novih proizvoda. Zbog toga je cilj svakog poduzeća da razvije novi proizvod koji će svojim karakteristikama biti bolji od konkurencije. Dugi niz godina je u području proizvodnje prevladavao pristup kojim se preferirala kvantiteta tj. obujam, odnosno količina proizvodnje. Preferirajući ekonomiju obujma proizvodnje kvaliteta je često bila u drugom planu i zanemarivana, te se utvrđivala inspekcijom (kontrolom) na kraju proizvodnog procesa kada je to već kasno. Takav pristup je prevladavao do 40 tih godina prošlog stoljeća. Tada se po prvi put počinju primjenjivati statističke metode i statistička kontrola kvalitete zahvaljujući američkom stručnjaku W. A. Shewartu, čija je metoda PDCA (Plan-Do-Check-Act) kruga nazvana kao Shewartov ciklus i danas glavni pokretač i inicijator stalnog poboljšanja sustava kao jednog od temeljnih zahtjeva sustava upravljanja kvalitetom. Cilj rada je prikazati odnosno definirati i primijeniti QFD metodu na razvoju Univerzalne alatne glodalice u poduzeću ITAS-PRVOMAJSKA i time ukazati na zahtjeve, želje i potrebe kupaca. Univerzalna alatna glodalica nastala je kao rezultat dugogodišnjeg rada u industriji alatnih strojeva i želje da se poboljša i usavrši alatni stroj. Ovaj stroj je numerički upravljana alatna glodalica namijenjena za alatnu, pojedinačnu i maloserijsku proizvodnju, za praktičnu obuku na CNC strojevima u obrazovnim centrima i slično.

2. RAZVOJ PROIZVODA U FUNKCIJI UPRAVLJANJA KVALITETOM

Kvaliteta je postala ključnim čimbenikom konkurentnosti proizvoda i poduzeća na vrlo dinamičnom i nestabilnom globalnom tržištu. Dok je s jedne strane kvaliteta važna karakteristika proizvoda, s druge strane postala je sve traženiji upravljački koncept. Oba aspekta važna su za osiguranje tržišne pozicije i dugoročnog stabilnog poslovanja. Kvaliteta proizvoda apsolutna je pretpostavka njegova društvenog priznavanja i transformacije u robu pa time istodobno i osnovni uvjet za život i rad bilo kojeg proizvođača i njegova pojavljivanja na tržištu. Ključna pretpostavka za poboljšanje učinkovitosti i djelotvornosti organizacije te

¹ dr. sc. Krešimir Buntak, Medijsko sveučilište, kresimir.buntak@inet.hr

² Ivana Droždek univ.spec.oec., Veleučilište u Varaždinu, ivana.drozdek@velv.hr

³ Laura Čovran bacc.ing.logist., laura.covran@gmail.com

8. ZAKLJUČAK

Implementacija adekvatnog CRM sistema je kritičan (skup i neizvestan) problem za preduzeća koja žele da ustanove kvalitetne i dugotrajne odnose sa svojim kupcima, na putu ka ostvarenju poslovne izvrsnosti. Velika i mala, poznata i manje poznata preduzeća koja su dugo na tržištu poznaju njegove karakteristike, zahteve i očekivanja. Pristup i uspešan nastup na tržištu je moguć ukoliko se prate savremena kretanja i načini komunikacije, ako se uspostavi blizak odnos proizvođač - kupac i ako u tom odnosu postoji dobra relacija - zadovoljstvo. Stoga je koncept CRM itekako značajan u vreme opšte globalizacije i sticanja poverenja u proizvođače. On je toliko savremen koliko je savremena nova paradigma - da od kupaca zavisi poslovanje preduzeća (organizacije). Ako preduzeće ne ostvari pozitivan rezultat, promene su neminovne, a one su najveće u odnosu prema kupcu. Dakle, CRM podrazumeva kombinaciju ljudi, procesa i tehnologija sa ciljem da se razumeju zahtevi i potrebe potrošača, a efektivno i efikasno upravljanje odnosima sa kupcima neophodan je preduslov za unapređenje kvaliteta, konkurentnosti i ukupnih performansi preduzeća na putu ka poslovnoj izvrsnosti.

LITERATURA

1. Amiri, M., Sarfi, A., Safari, M., Maleki, M.H. (2010). "Investigation the Critical Success Factors of CRM". International Buillten of Business Administration, pp. 120-133.
2. Buck-Emden, R., Zencke, P. (2004). mySAP CRM: The Official Guidebook to SAP CRM 4.0. Bon/Boston: SAP PRESS.
3. Buttle, F. (2009). Customer Relationship Management - concepts and technologies. Oxford: Butterworth-Heinemann
4. Chen, I.J., Popovich, K. (2003). "Understanding Customer Relationship Management (CRM): People, process and technology". Business Process Management Journal. 9(5), pp. 672-688.
5. Domazet, I. (2007). "Unapređenje konkurentnosti preduzeća primenom CRM strategijskog koncepta". Zbornik radova konferencije: Izazovi ekonomske politike Srbije u 2007. godini. Ekonomski fakultet Beograd, str. 253-263.
6. Dutu, C., Hahnajan, H. (2011). "The Effect of Organizational Readiness on CRM and Business Performance". International Journal of Computers. 1(2), pp. 106-114.
7. Gligorijević, M. (2009). "Marketing odnosa na poslovnom tržištu". Marketing. 40(4), str. 213-220.
8. Hanić, H. (2010). "Savremeni koncepti marketing menadžmenta". Međunarodna konferencija: Menadžment 2010. Kruševac, 17-18. mart 2010.
9. Jobber, D., Lancaster, G. (2006). Prodaja i upravljanje prodajom. Beograd: Clio
10. Kanji, G.K. (2006). Measuring Business Excellence, New York: Routledge
11. Mendoza, L.E., Marius, A., Pérez, M. and Grimán, A.C. (2007). Critical Success Factors for a Customer Relationship Management Strategy. Information and Software Technology. 49(8), pp. 913-945.
12. Payne, A. (2006). Hand Book of CRM: Achieving Excellence in Customer Management. Oxford: Batterworth Heinemann
13. Peppers, D., Rogers, M. (2011). Managing Customer Relationships: A Strategic Framework (Second Edition). Hoboken. New Jersey: John Wiley&Sons
14. Porter, L.J., Tanner, S.J.: (2004). Assessing Business Excellence. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann
15. Wilde, S. (2011). Customer Knowledge Management: Improving Customer Relationship Through Knowledge Application. Berlin Heidelberg: Springer