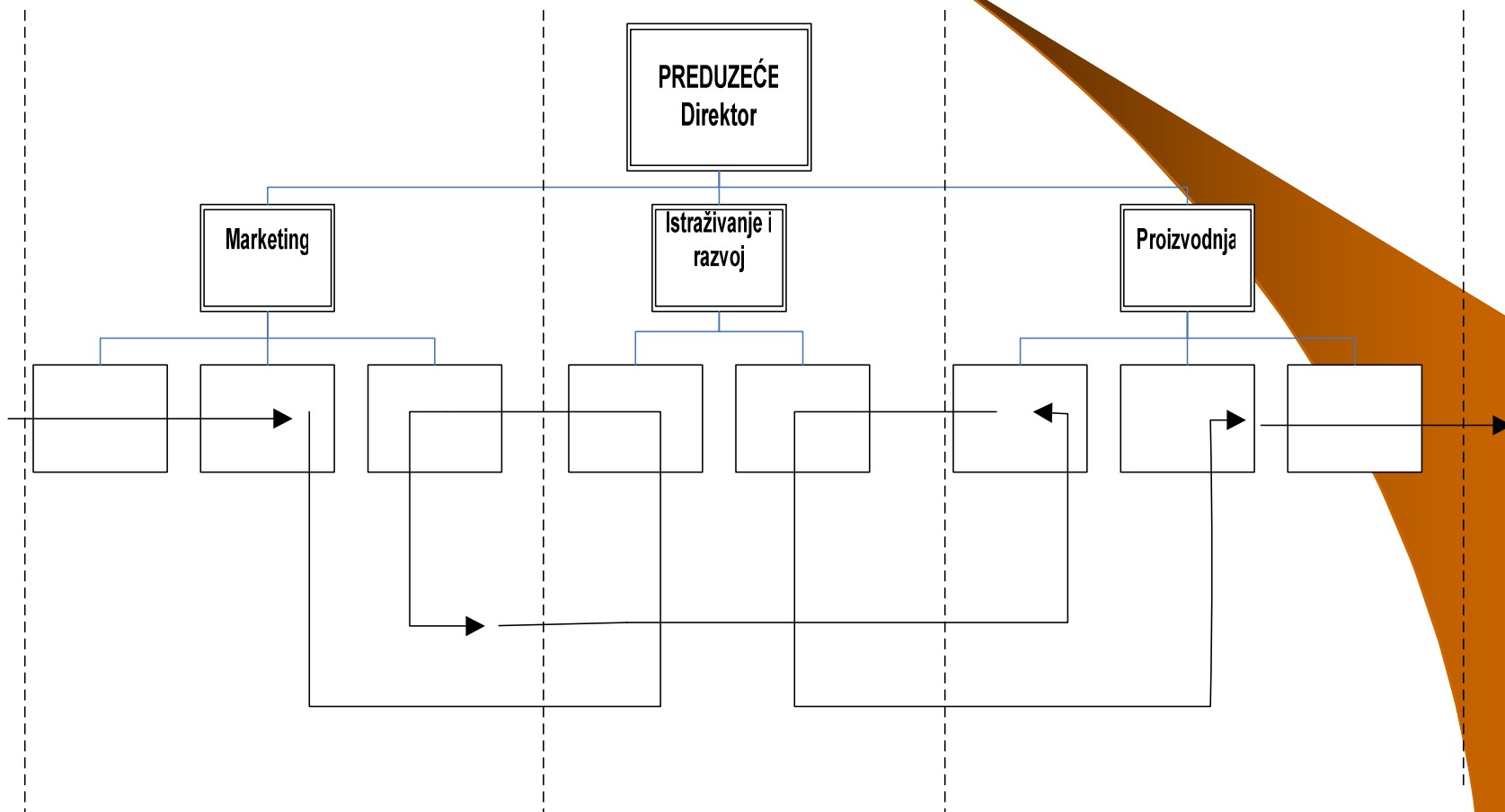




PROCESNI PRISTUP PROJEKTOVANJA ORGANIZACIJE

Procesi u funkcionalnoj org.

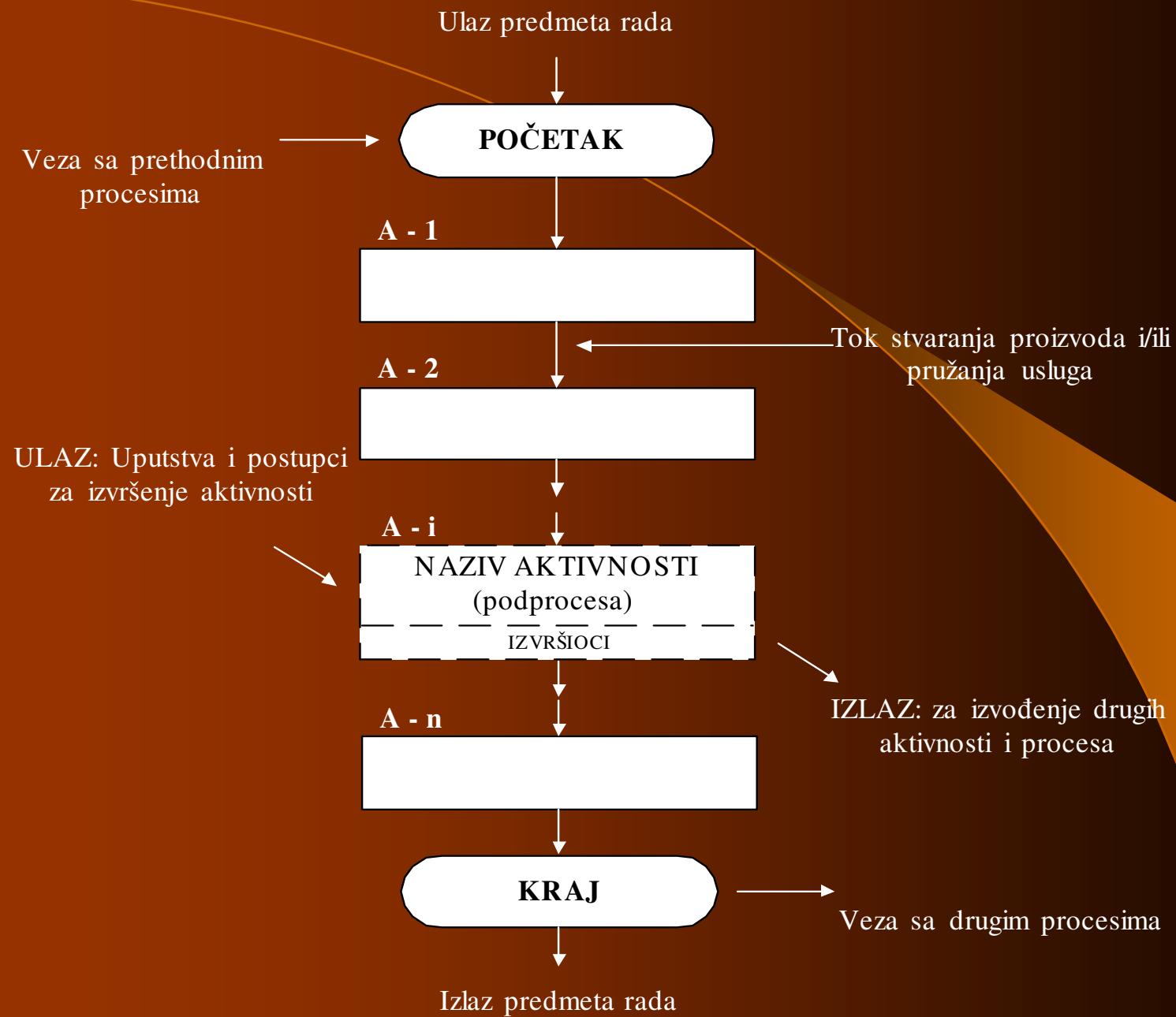


Proces

Proces predstavlja niz aktivnosti koje dovode do ispunjavanja ciljeva organizacije.

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

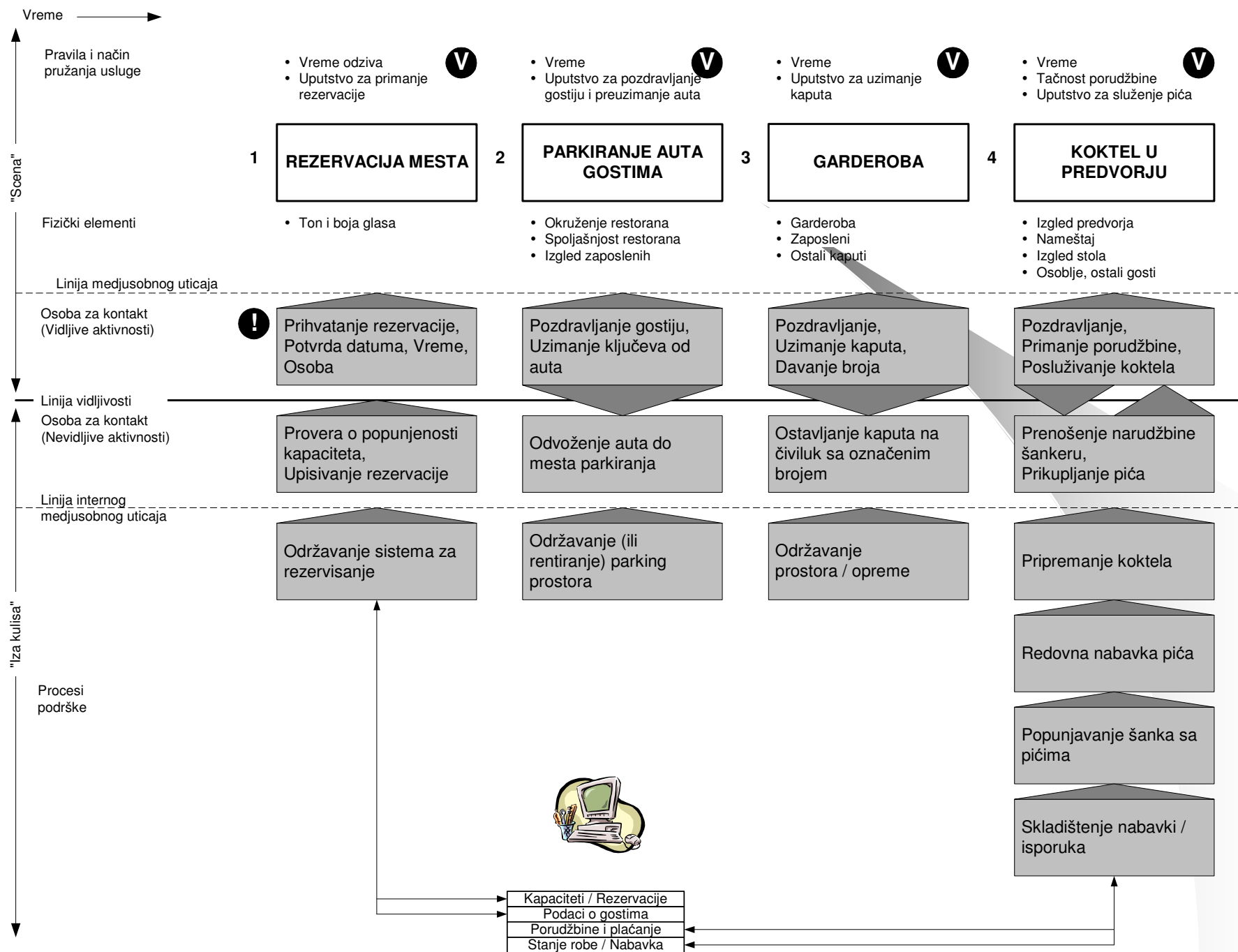
Proces je skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji pretvara ulaze u izlazne elemente za unutrašnjeg ili spoljašnjeg korisnika.



Prikazivanje procesa

Da bi se prikazao određeni proces neophodno je:

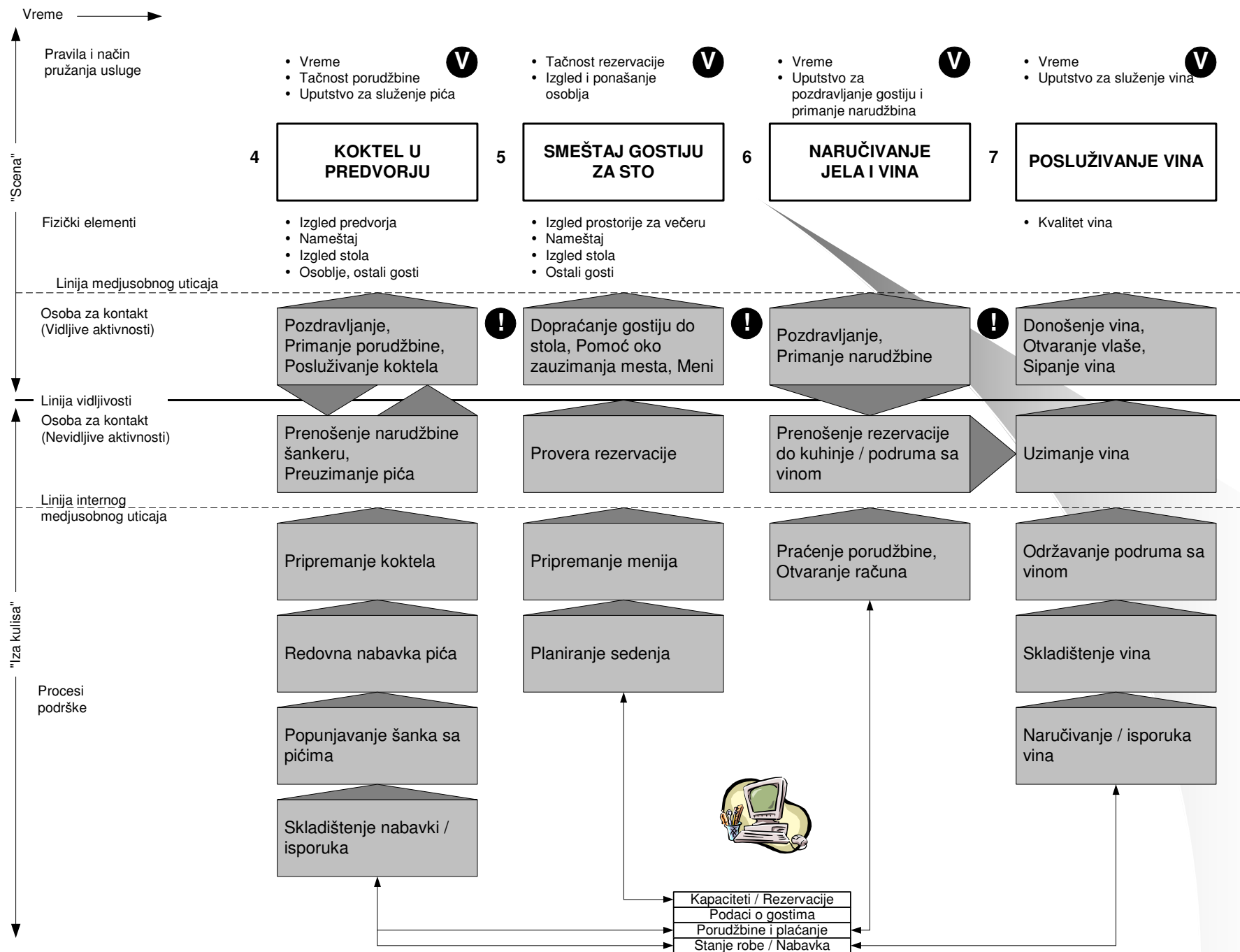
1. identifikovati sve aktivnosti u procesu
2. utvrditi njihov redosled
3. utvrditi veze između aktivnosti

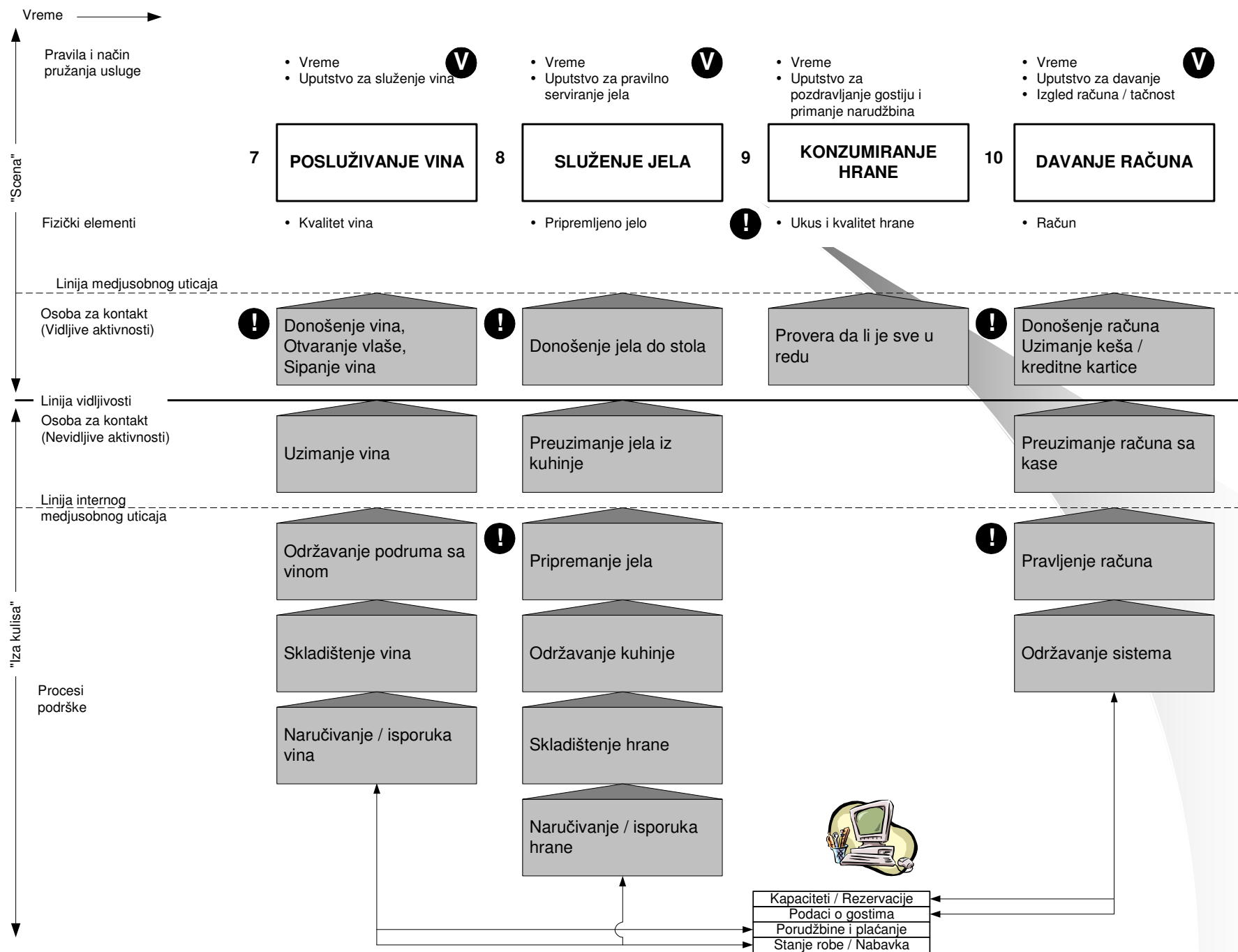


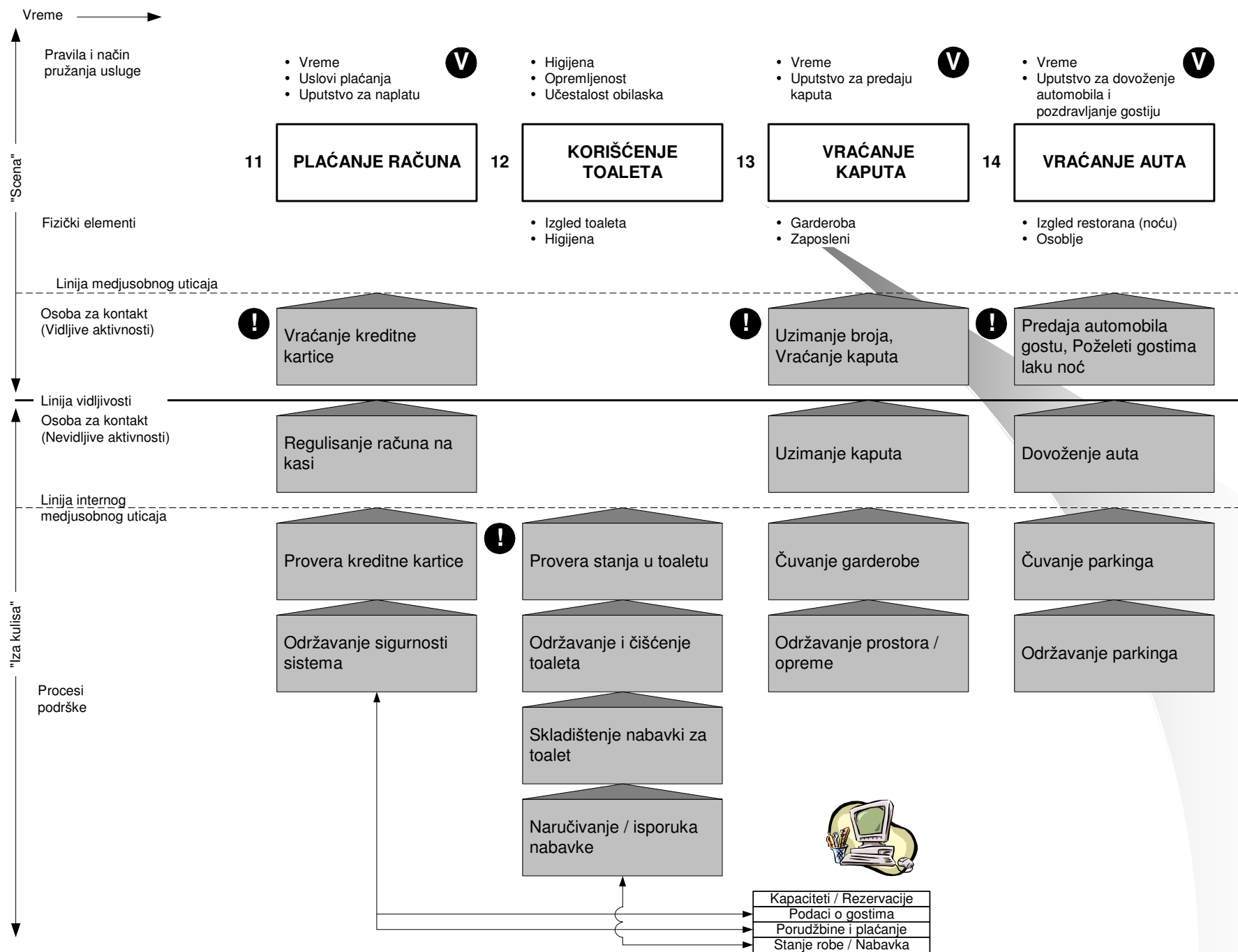
Procesi u uslužnom sektoru

Prikazivanjem procesa moguće je:

1. identifikovanje kritičnih tačaka
2. identifikovanje delova procesa gde kupac preterano čeka
3. unapređivanje načina obavljanja aktivnosti
4. da zaposleni bolje shvataju svoj doprinos i ulogu u procesu







Procesi u uslužnom sektoru

Kriterijumi izvršenja:

1. Kvalitet usluge koji korisnik percipira
2. Troškovi
3. Brzina
4. Produktivnost

Radionica

Prikazati detaljno proces pružanja sledećih usluga:

- Rentiranje automobila
- Servis za pranje tepiha
- Servis za popravku bicikla
- ...