

Doprinos studenata Fakulteta Organizacionih Nauka radu Zavoda za udžbenike

The contribution of students from the Faculty of Organizational Sciences in their work for Zavod za udžbenike

student: Sanja Koleska, Fakultet Organizacionih Nauka u Beogradu,
sanyakoleska@gmail.com

preduzeće/supervizor: Zavod za udžbenike, Beograd, Ivan Pribičević, dipl. ing.
ivan.pribicevic@zavod.co.rs

mentor prakse: Master Mladen Đurić, Fakultet Organizacionih Nauka u Beogradu,
djuric.mladen@fon.bg.ac.rs



ZADATAK: *Zadatak studenta u okviru realizacije studentske prakse u Zavodu za udžbenike jeste da implementira do sada stečena znanja iz oblasti TQM-a. TQM jeste koncept u čijoj je osnovi menadžment u organizaciji, sa orijentacijom na kvalitet. Student po dogovoru sa supervizorom prakse obavlja sve poverene zadatke i ima potpunu slobodu da iznese sugestije i predloge u cilju poboljšanja poslovanja Zavoda. Student ima zadatak da sagleda rad zaposlenih, kao i međuljudske odnose, da napiše neophodne procedure i uputstva, sačini izveštaje o tome i prezentuje ih na mesečnom Odboru za kvalitet.*

1. UVOD

Fakultet Organizacionih nauka svojim studentima pruža mogućnost unapređenja sopstvenih znanja, veština i sposobnosti kroz rad u manjim grupama studenata i uz veliku posvećenost predavača. Na predavanjima studenti kroz gradivo, studije slučaja i razne projekte stiču dobru osnovu za praktičan rad. Kako ta osnova ne bi ostala neiskorišćena, Fakultet Organizacionih Nauka u protekle dve godine saraduje sa Zavodom za udžbenike u Beogradu u koji studenti završnih godina osnovnih ili master studija odseka za Upravljanje kvalitetom odlaze na praksu. Broj mesta je ograničen, stoga postoji selekcija prijavljenih kandidana po osnovu tri kriterijuma: CV-a, motivacionog pisma i proseka ocena. Praksu dobija dvanaest najbolje rangiranih studenata koji u paru odlaze na praksu u Zavod u trajanju od po mesec dana.

2. OPIS REALIZOVANIH AKTIVNOSTI

Prvi zadatak koji mi je poveren u okviru prakse bio je sprovođenje ankete o zadovoljstvu zaposlenih. Anketa je već postojala kao gotov obrazac, s tim da sam je uz dogovor sa mentorom prakse prilagodila i izbacila nekoliko pitanja. Anketu je morao da dobije svaki zaposleni osim rukovodilaca sektora. Otpornost na promene je odlika većine poslovnih sistema i ljudi uopšte, stoga to ni ovde nije bio izuzetak. Većina zaposlenih nije uviđala značaj i poentu ankete ali su je ispunili. Bilo je naravno i onih koji su je kategorički odbili iako im je rečeno sa moje strane da je anketa u potpunosti anonimna i da je to jedno od sredstava za uočavanje propusta i nedostataka organizacionog sistema, a sve u cilju poboljšanja istog. Baveći se anketiranjem zaposlenih imala sam priliku da obidem magacin knjiga u Žarkovu, zgradu Zavoda za udžbenike i magacin knjiga



u Novom Sadu čime sam stekla kompletniju sliku o njegovom poslovanju i zaposlenima. Rezultati ankete su za većinu pitanja bili iznad ocene 3, što predstavlja osećaj na granici indiferentnosti i pozitivnog utiska. Najlošije ocene dobila su pitanja koja se tiču međuljudskih odnosa i higijene zgrade. Rezultate ankete prezentovala sam na sednici Odbora kvaliteta rukovodiocima sektora gde je pokrenuta diskusija o iznalaženju rešenja za uočene probleme. Nakon Odbora imala sam zadatak da sastavim Izveštaj o održanom sastanku gde sam evidentirala tok i ispunjenost predviđenog dnevnog reda.

Drugi zadatak koji mi je dat bio je pisanje procedure Štampanje Naslova, kao i procedure Zaštita zdravlja i bezbednosti na radu, obzirom na to da ti postupci do sada nisu uređivani procedurom. Kako bi procedura bila što valjanija, prvo što je trebalo uraditi bilo je intervjuisati sve zaposlene koje učestvuju u procesu štampanja, odnosno zaštite zdravlja i bezbednosti na radu. Prvih par intervjuja bili su malo konfuzni budući da se do sada nisam susrela sa ovim postupkom i da je postojalo izvesno neslaganje u izlaganju zaposlenih koje se odnosilo na raspodelu odgovornosti i radnih zadataka.

Treći zadatak bio je obavljanje Mystery Shoper akcije, gde sam sa kolegicom obilazila knjižare Zavoda po gradu. Pre odlaska definisala sam kriterijume provere objekata, kao što su uređenost izloga, broj zaposlenih u trenutku ulaska u knjižaru, informisanost i predusretljivost zaposlenih, čistoća objekta i slično. Nisam naišla na lepu sliku na terenu jer je većina zaposlenih vrlo ravnodušna prema kupcima i dobrim delom neinformisana o materijalima koje prodaju. Ovakva situacija ne bi smela da se projektuje naročito jer su knjižare reprezent direktne poruke koju Zavod svojim kupcima šalje o sebi. Napravila sam izveštaj o stanju sa terena i povelu diskusiju sa supervizorom prakse oko toga na koji način bi se uočeni problemi mogli rešiti.

Osim ova tri glavna, bavila sam se i manjim zadacima kao što su osmišljavanje i izrada obrazaca za raznorazna uputstva u cilju standardizacije i olakšavanja postupaka rada zaposlenih.

3. OSTVARENI REZULTATI

- Anketa o zadovoljstvu zaposlenih (prikupljanje i obrada podataka, uporedna analiza podataka iz 2011. i 2012. godine)
- Procedura Štampanje Naslova
- Procedura Zaštita zdravlja i bezbednosti na radu
- Mystery shopper (kupovina + izrada kriterijuma ocene)
- Obrasci za: evidenciju radnika koji ne validiraju svoje registarske kartice, održavanje higijene zgrade, prijem stranaka u prostorije Zavoda.

4. ZAKLJUČAK

Praktičan rad u Zavodu za udžbenike umnogome mi je pomogao da primenim i razvijem do sada stečena znanja iz oblasti kvaliteta. Takođe, pomogao mi je da direktno sagledam sve probleme sa kojima se zaposleni susreću na radnom mestu i kako da ih na najbrži i najefikasniji način rešim.

LITERATURA

- [1] Heleta, M., N., TQM, Modeli izvrsnosti i integrisani menadžment sistemi, Zavod za udžbenike, Beograd, 2010.