



## **Praksa u Zavodu za udžbenike iz ugla organizacije**

*preduzeće/supervisor:* JP Zavod za udžbenike

*mentor prakse:* Ivan Pribičević

### **1. UVOD**

Zavod za udžbenike je prepoznajući svoju društvenu ulogu, misiju i viziju odlučio da otpočne sa praksom za studente Fakulteta organizacionih nauka. Zavod za udžbenike predstavlja specifičnu organizaciju, jer u njemu posao mogu pronaći studenti svih fakulteta u radu na udžbenicima i knjigama namenjenim za sve nivoe i obrazovne profile. S obzirom da se sistem menadžmenta kvalitetom razvija već pola decenije, doneta je odluka da se intenziviraju aktivnosti na tom polju angažovanjem studenata koji su teoretski osposobljeni da doprinesu poboljšanju procesa i celokupnog sistema.

### **2. OPIS REALIZOVANIH AKTIVNOSTI**

Organizovan je konkurs kako bi se odabrali najbolji studenti i da bi se pružila prilika svima da učestvuju i izmere svoj potencijal na tržištu rada. Odabrano je 12 najboljih i raspoređeni su u grupe po 2 studenta koje su bile na praksi po mesec dana. Studenti su rangirani prema tri kriterijuma: CV, motivaciono pismo i ocene sa smera. Postavljeni su ciljevi prakse i isplanirane su radne aktivnosti. Prva grupa ciljeva se odnosila na pripremu dokumentacije sistema menadžmenta kvalitetom za nadzornu proveru prema standardu SRPS ISO 9001:2008, i obuhvatili su:

- razvijanje dokumentacije sistema menadžmenta kvalitetom;
- preispitivanje procesa;
- pripremu za internu proveru;
- sprovođenje interne provere.

Druga grupa ciljeva se odnosila na redovne aktivnosti održavanja sistema menadžmenta kvalitetom, a to su:

- otklanjanje potencijalnih neusaglašenosti;
- primenu preventivnih i korektivnih mera;
- primena preporuka za poboljšanje;
- samoocenjivanje prema modelu nagrade „Oskar kvaliteta“.

Aktivnosti reinženjeringa dokumentacije sistema menadžmenta kvalitetom su bile primarna aktivnost, kao i priprema za internu i nadzornu proveru. Svi studenti su pokazali veliku motivisanost u radu, kao i otvorenost, kreativnost i spremnost da se znanje proširi i unapredi. Mentor studenata je ocenjivao njihov rad i usmeravao ih sa tretmanom zaposlene osobe na mestu stručnog saradnika za ISO standarde u sektoru za strategiju i razvoj. Kriterijumi za ocenu rada su bili: kreativnost, redovnost, motivisanost u radu, ocena učinka, timski rad i odnos sa ljudima. Glavna ideja je bila da studenti svoje teoretsko znanje primene u praksi, na realnim primerima i stvarnim zadacima bez mnogo asistencije mentora kako bi se suočili sa uslovima poslovanja u Zavodu za udžbenike.

### **3. OSTVARENI REZULTATI**

Zavod za udžbenike je svakako unapredio poslovne procese, dokumentaciju i menadžment kvalitetom i za to veliku zaslugu imaju studenti koji su bili na praksi. Osim toga njihova motivisanost i želja za radom, doprinela je da se zaposleni u Zavodu za udžbenike više angažuju na sopstvenim poslovima i uključe u razvoj sistema menadžmenta kvalitetom. Priprema za nadzornu i internu proveru je dala odlične rezultate, s obzirom da na nadzornoj proveru nije bilo

ni jedne neusaglašenosti uz četiri preporuke za poboljšanje. Interna provera je urađena veoma stručno i usvojeno je 29 korektivnih i 23 preventivne mere od kojih su mnoge realizovne do kraja prakse. Realizovane aktivnosti studenata prikazane su u tabeli 1.

**Tabela 1 – Realizovane aktivnosti tokom prakse**

<i>Grupa studenata</i>	<i>Mesec</i>	<i>Realizovane aktivnosti</i>
<i>I</i>	<i>Novembar</i>	<p>c) <i>Izrađen novi dizajn za dokumenta sistema menadžmenta kvalitetom.</i></p> <p>d) <i>Urađena revizija sledećih procedura:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Dobijanje rešenja o odobrenju udžbenika;</i></li> <li>▪ <i>Izbor štamparije;</i></li> <li>▪ <i>Potpisivanje ugovora sa autorom;</i></li> <li>▪ <i>Pribavljanje rukopisa;</i></li> <li>▪ <i>Priprema rukopisa za štampu.</i></li> </ul>
<i>II</i>	<i>Decembar</i>	<p>a) <i>Urađena revizija sledećih procedura:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Interne provere sistema menadžmenta kvalitetom;</i></li> <li>▪ <i>Korektivne i preventivne mere.</i></li> </ul> <p>b) <i>Urađena sledeća uputstva:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Uputstvo za izradu impresuma;</i></li> <li>▪ <i>Uputstvo za predaju rukopisa i likovnih priloga;</i></li> <li>▪ <i>Uputstvo za izradu projekta novog izdanja;</i></li> <li>▪ <i>Uputstvo za izradu razvojnih projekata.</i></li> </ul>
<i>III</i>	<i>Januar</i>	<p>a) <i>Urađena revizija sledećih procedura:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Upravljanje neusaglašenim proizvodima;</i></li> <li>▪ <i>Upravljanje zapisima.</i></li> </ul> <p>b) <i>Urađena sledeća uputstva:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Uputstvo za potpisivanje ugovora sa autorom;</i></li> <li>▪ <i>Uputstvo za slanje zahteva CIT-u;</i></li> <li>▪ <i>Uputstvo za pripremu naslova za internet;</i></li> <li>▪ <i>Uputstvo za slanje zahteva službi za održavanje.</i></li> </ul>
<i>IV</i>	<i>Februar</i>	<p>a) <i>Sredena sva dokumentacija za eksternu proveru.</i></p> <p>b) <i>Popunjena mapa procesa.</i></p> <p>c) <i>Urađena revizija sledećih procedura:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Pravni poslovi;</i></li> <li>▪ <i>Postupanje sa prigovorima.</i></li> </ul> <p>d) <i>Urađena sledeća uputstva:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Uputstvo za prijem robe u magacin;</i></li> <li>▪ <i>Uputstvo za prijem stranaka u prostorije Zavoda za udžbenike;</i></li> <li>▪ <i>Uputstvo za prekovremeni rad.</i></li> </ul>
<i>V</i>	<i>Mart</i>	<p>a) <i>Urađena anketa o zadovoljstvu zaposlenih i prezentovani rezultati na Odboru za kvalitet.</i></p> <p>b) <i>Urađena revizija sledećih procedura:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Štampanje knjiga;</i></li> <li>▪ <i>Bezbednost i zdravlje na radu.</i></li> </ul> <p><i>Sproveden je Mystery Shoop</i></p>
<i>VI</i>	<i>April</i>	<p><i>Urađena su uputstva za Microsoft Dynamic NAV Dokumentacija za „Klub čitalaca“</i></p> <p><i>Uputstvo za rad dokumentacionog centra</i></p>



#### **4. ZAKLJUČAK**

Ovaj model saradnje, koji je ostvaren između jedne društveno odgovorne organizacije i visokoškolske ustanove, doprinosi poboljšanju poslovanja organizacije. Poboljšanja se mogu videti od procesa, preko dokumentacije, odnosa zaposlenih prema radu i spremnosti zaposlenih da se uključe u sistem menadžmenta kvalitetom uz saradnju sa studentima. Takođe, ovaj model unapređuje kvalitet znanja i sposobnosti sudenata, pružajući im neophodnu praksu i mogućnost da se oprobaju u jednom realnom sistemu. Na ovaj način podiže se nivo kvaliteta obrazovanog sistema u celoj zemlji što predstavlja misiju Zavoda za udžbenike. Nakon završene prakse, u razgovoru sa studentima, moglo se uočiti veliko zadovoljstvo što im je pružena prilika da pokažu svoje znanje i budu deo jednog ovako značajnog projekta.

Kad je reč o efektima koji su se ostvarili u Zavodu tokom realizacije studentske prakse, evidentirana su poboljšanja u dokumentaciji sistema menadžmenta kvalitetom, pre svega u prilagođavanju procedura i obrazaca zaposlenima i samim procesima. Takođe, značajan doprinos je identifikovan prilikom organizovanja i sprovođenja interne provere u Zavodu, pri uočavanju neusaglašenosti u sistemu, ali i pomoći pri definisanju adekvatnih korektivnih mera. Sve pomenuto doprinelo je da redovni nadzor od strane sertifikacionog tela prođe bez identifikovanih neusaglašenosti. Studenti su pokazali širok spektar znanje iz oblasti upravljanja kvalitetom, kao i celokupnog menadžmenta. Njihove ocene su varirale, ali su svi dobili maksimalnu za motivisanost u radu, veoma prijatno iznenađenje je da su skoro svi. Zbog odličnih rezultata Zavod za udžbenike je odlučio da studentsku praksu nastavi i proširi je i na druge segmente kompanije. Trenutno se realizuje praksa u odeljenju za lekturu i korekturu koja takođe daje značajne rezultate i iz pozicije Zavoda, kao i zadovoljstva i obuke studenata.

#### **LITERATURA.**

- [1] Institut za standardizaciju Srbije, SRPS ISO 9001:2008/Cor.1:2009, Beograd, 2009.
- [2] Institut za standardizaciju Srbije, SRPS ISO 9004:2009, Beograd, 2009.