

## IV Nacionalna studentska konferencija

Kragujevac, 23. maj, 2013

**Tematska radionica "Unapređenje studentskih praksi na univerzitetima u Srbiji"**



TEPMUS JP 510985-2010

### Stručna praksa u JP "Zavod za udžbenike"

#### Work Placement in the Public Enterprise "Zavod za udžbenike"

*Student/mejl:* Zorica Dodevska, [zorica.dodevska@gmail.com](mailto:zorica.dodevska@gmail.com)

*Fakultet/univerzitet:* Fakultet organizacionih nauka, Univerzitet u Beogradu

*Preduzeće/supervizor:* JP "Zavod za udžbenike", mr Ivan Pribićević, direktor Sektora za strategiju i razvoj, [ivan.pribicevic@zavod.co.rs](mailto:ivan.pribicevic@zavod.co.rs)

*Mentor prakse:* mr Mladen Đurić, asistent na Fakultetu organizacionih nauka, [mladen.djuric@fon.rs](mailto:mladen.djuric@fon.rs)



*ZADATAK: Tokom realizacije stručne prakse u JP "Zavod za udžbenike" student dobija raznovrsne zadatke koji podrazumevaju primenu znanja iz oblasti sistema menadžmenta kvaliteta u konkretnom poslovnom okruženju, a to je ono što najviše nedostaje u toku obrazovanja. Svrha svakog znanja je da ono bude primenjeno. Kao osnovni zadatak nameće se priprema preduzeća za proces resertifikacije sistema menadžmenta kvaliteta, koja je podržana mnogobrojnim aktivnostima koje dovode do stalnog poboljšanja sistema. Neke od njih su realizacija interne provere, sprovođenje korektivnih i preventivnih mera, uređivanje dokumentacije sistema menadžmenta kvaliteta, priprema za nadzornu proveru. Stalna poboljšanja neizostavan su deo uspešnog poslovanja.*

## 1. UVOD

Javno preduzeće "Zavod za udžbenike" pruža mogućnost za realizovanje prakse studentima Odseka za upravljanje kvalitetom na Fakultetu organizacionih nauka. Cilj ove prakse je primena teorijskih znanja stečenih tokom studija na rešavanju konkretnih problema u realnim situacijama. Selekcija studenata vrši se na godišnjem nivou. Zainteresovani studenti šalju svoje prijave, koje uključuju radnu biografiju, prosek ocena na predmetima sa Odseka i motivaciono pismo. Nakon razmatranja prijave, donosi se odluka o izboru kandidata, formiraju se grupe i utvrđuje dalji plan aktivnosti na mesečnom nivou. Praksa se u preduzeću obavlja pod mentorstvom Ivana Pribićevića, direktora Sektora za strategiju i razvoj.

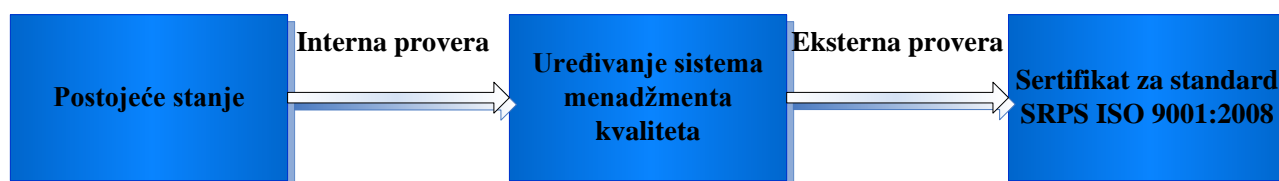
## 2. OPIS REALIZOVANIH AKTIVNOSTI

Po dolasku u preduzeće, usledilo je upoznavanje sa dokumentima sistema menadžmenta kvaliteta (u daljem tekstu SMK). Nakon toga, izvršena je priprema za internu proveru. Prema Planu i programu interne provere, svako od studenata bio je raspoređen u jedan od timova, koji su bili predvođeni od strane zaposlenih u Zavodu. Timovi su, vodeći se planom, standardom SRPS ISO 9001:2008 i opštom čeklistom koja iz njega proističe, pristupili kreiranju pojedinačnih čeklisti za svaki proces koji im je dodeljen na proveru. Nakon uvodnog sastanka, na kome su se svi detaljno upoznali sa ciljevima interne provere i načinom rada, krenulo se na obilazak i intervjuisanje zaposlenih, popunjavanje pripremljenih čeklisti, uvid u dokumentaciju i beleženje svih relevantnih zapažanja. Ovaj postupak je trajao ukupno 14 radnih dana, kako je i unapred definisano. Usledila je izrada izveštaja o sprovedenoj internoj proveru, kao i popunjavanje opšte čekliste. Pomenuti izveštaj sadržao je identifikovane neusaglašenosti razvrstane prema

kategoriji ozbiljnosti, zapažanja, predlog preventivnih i korektivnih mera, odgovorna lica i rokove za njihovo sprovođenje, što je zatim uneto i u odgovarajući softver.

Sledeći zadatak odnosio se upravo na realizaciju korektivnih i preventivnih mera i uređivanje sistema menadžmenta kvaliteta sa svim mu pripadajućim procesima. U međuvremenu, vršena je prepravka postojeće dokumentacije, kao i pisanje novih dokumenata SMK: procedura, uputstava, obrazaca. Na redovnom sastanku Odbora za kvalitet, prezentovani su nalazi interne provere, usvojene nove verzije postojećih i većina novih dokumenta SMK, kao i predložene dalje pripreme za nadzornu proveru. Takođe, na sastanku je bilo reči o anketi o zadovoljstvu korisnika, koja je prethodno već bila sprovedena. Zatim se, u cilju modernizacije poslovanja i pronalaženja mogućnosti za unapređivanje proizvoda Zavoda, pristupilo pisanju predloga internih projekata, koji su razmatrani na sastanku Tima za razvoj. Sačinjeni su zapisnici sa oba sastanka. Započelo se i sa osmišljavanjem ankete o zadovoljstvu zaposlenih, koja će ponovo biti sprovedena i ove godine.

Usledila je nadzorna ili eksterna provera sa ciljem obnavljanja sertifikata, tj. resertifikacije SMK. Nadzorna provera je obavljena u trajanju od jednog dana od strane kompetentnih stručnjaka iz akreditovanog sertifikacionog tela. Na početku dana održan je uvodni sastanak i utvrđen dnevni plan aktivnosti, koji uključuje intervjuisanje vlasnika proveranih procesa u Zavodu od strane ocenjivača. Na kraju dana ocenjivači su sačinili izveštaj o sprovedenoj nadzornoj proveru i doneli odluku u vezi sa obnavljanjem sertifikata. Na završnom sastanku prezentovali su svoje nalaze, izneli predloge za poboljšanja i saopštili odluku. Ishod je bio pozitivan. Način na koji organizacija dolazi do sertifikata svake godine na uprošćen način prikazan je na slici 1.



*Slika 1 – Način na koji organizacija dolazi do sertifikata*

### 3. OSTVARENI REZULTATI

Najvažniji rezultat je svakako obnavljanje sertifikata za SMK, odnosno dokazivanje ispunjenosti zahteva standarda SRPS ISO 9001:2008. Interna provera je detaljno sprovedena i omogućila je pronalaženje što više neusaglašenosti koje su u kraćem roku eliminisane, ili je za njihovo otklanjanje definisan razuman rok. Takođe, uočeni su mnogi elementi za poboljšanje SMK i poslovanja Zavoda u budućnosti. Dobar deo postojeće dokumentacije je uređen, a na raspolaganju su i nova dokumenta SMK.

### 4. ZAKLJUČAK

Stručna praksa između studenata Fakulteta organizacionih nauka i Zavoda za udžbenike realizuje se na obostrano zadovoljstvo. Zavod na ovaj način dobija dodatnu podršku za realizaciju sopstvenih poslova. Studenti dobijaju priliku da kroz rad sa mentorima primene svoja znanja, usavrše svoje veštine, steknu radno iskustvo. “Kuća znanja” je pravo mesto za aktualizaciju i unapređivanje znanja.

### LITERATURA

- [1] Filipovic, J. & Djuric, M. Sistem menadžmenta kvaliteta, Prvo izdanje, Beograd, 2010.
- [2] Heleta, M., TQM – Modeli izvrsnosti i integrisani menadžment sistemi, Beograd, 2010.
- [3] [www.zavod.co.rs](http://www.zavod.co.rs)