

## 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

#### Internship in PE Zavod za udžbenike

*Student/mejl:* Igor Magazin, magazin.igor@gmail.com

*Fakultet/univerzitet:* Fakultet organizacionih nauka, Beograd

*Preduzeće/supervizor:* JP Zavod za udžbenike, Ivan Pribičević direktor sektora za strategiju i razvoj

*Mentor prakse:* Mladen Đurić asistent na Fakultetu organizacionih nauka



*ZADATAK: Zadaci su bili sastavni deo napora za konstantnim poboljšavanjem poslovnih procesa i organizacije poslovanja JP Zavod za udžbenike. Upoznavanje sa sistemom menadžmenta kvaliteta JP Zavod za udžbenike i rad na prevazilaženju izazova na koje u dinamičnom poslovnom okruženju, na izuzetno konkurentnom tržištu, ovaj sistem nailazi, bio je sastavni deo prakse. Ova praksa bila je prilika da se znanja stečena na odseku Upravljanje kvalitetom, Fakulteta organizacionih nauka primene u uslovima timskog rada, podsticanja kreativnosti i inovativnosti. Verujem da smo dali svoj mali, ali primetan, doprinos razvoju SMK i JP Zavod za udžbenike u celini.*

#### 1. UVOD

Fakultet organizacionih nauka i JP Zavod za udžbenike već duži niz godina uspešno saraduju na organizovanju stručne prakse za studente sa odseka Upravljanje kvalitetom. Osnovna namera jeste da se organizuje praksa koja će studentima pomoći da primene i razviju stručna znanja stečena na studijama u realnom poslovnom okruženju. Iako se može reći da je to namena svake studentske prakse, pokazalo se da je kvalitet većine studentskih praksi na nezadovoljavajuće niskom nivou i da ih studenti uglavnom doživljavaju kao gubljenje vremena. To nije slučaj i sa ovom praksom, koja se izdvaja iz mase i predstavlja svetao primer koji treba da slede i druga preduzeća, bilo javna ili privatna.

#### 2. OPIS REALIZOVANIH AKTIVNOSTI

Pogodilo je moja praksa realizovana tačno između interne provere koja je završena krajem februara i nadzorne provere koja je sprovedena početkom aprila. Prisustvovao sam sastanku Odbora za kvalitet kada su usvojeni zaključci sa interne provere preventivne i korektivne mere, kao i anketa o zadovoljstvu korisnika, ali nisam učestvovao u sprovođenju interne provere. Za vreme kada sam ja obavljao praksu radilo se na sprovođenju korektivnih mera koje se mogu sprovesti do nadzorne provere. To je uglavnom uključivalo ažuriranje polunapisanih dokumenata sistema menadžmenta kvaliteta, postavljanje dokumenata na interni sajt preduzeće i upoznavanje zaposlenih sa dokumentima SMK povezanih sa poslom koji obavljaju u preduzeću.

Napisali smo par uputstava koji se tiču interne razmene dokumenata preko FTP servera, održavanja i korišćenja POS terminala i uputstvo za Klub čitalaca JP Zavod za udžbenike. Klub čitalaca i klub prosvetnih radnika je projekat Zavoda koji za krajnji cilj ima povećanje zadovoljstva korisnika preko stalne komunikacije, obaveštavanja korisnika o novim izdanjima, popustima i promocijama. Svi članovi kluba dobijaju popust na kupovinu, a mogu dobiti i posebne nagrade. Zavod je preko kluba kreirao ogromnu bazu podataka o korisnicima, koja se može pokazati kao izuzetno vredan alat u procesu poboljšanja kvaliteta proizvoda i usluga.

Posvećenost stalnom poboljšanju u jednom preduzeću neizostavno je povezano sa podsticanjem zaposlenih na pokretanje inicijativa za menjanje postojećeg stanja stvari na bolje. Rukovodstvo Zavoda, prepoznajući značaj ovih inicijativa, kreiralo je Tim za razvoj koji je sastavljen od zaposlenih iz svih sektora i koji je otvoren za sve zaposlene zainteresovane da se priključe ili samo posete sastanke tima kako bi izneli svoje predloge. U preduzeću je napisana procedura za interne projekte razvoja, koja daje obrazac preko kojeg se vrši oblikovanje ideje u projekat spreman za realizaciju, sa tačno definisanim aktivnosti, potrebnim resursima i vremenskim okvirom. Za vreme prakse radili smo na pisanju projekta za CD-ove. Ideja je da se sadašnji način distribucije elektronskog materijala uz knjige, pošto se pokazao izuzetno nepouzdanim, izmeni. Predlog je da se umesto CD-ova, koji se sada koriste obezbedi preuzimanje sadržaja preko interneta. Veruje se da bi ovo dovelo do značajnih ušteda i poboljšalo konkurentnost preduzeća. Projekat smo napisali i prisustvovali sastanku Tima za razvoj kada se o njemu diskutovalo.

Pored opisanih aktivnosti imao sam zadatak da nacrtam layout tj. prostorni plan upravne zgrade Zavoda na Obilićevom vencu i u Novom Sadu. Na prostornom planu bilo je potrebno prikazati mesta gde sede zaposleni zatim gde se nalaze telefoni, računari, štampači i ostala oprema. Ovakav plan predstavlja koristan alat prilikom planiranja drugih aktivnosti poput servisiranja, postavljanja različitih instalacija ili premeštanja zaposlenih.

Praksa se završila prisustvom na nadzornoj proveri, koja je uspešno realizovana i koja je potvrdila posvećenost rukovodstva JP Zavod za udžbenike održavanju i stalnom poboljšavanju sistema menadžmenta kvaliteta.

### **3. OSTVARENI REZULTATI**

Ostvareni rezultati uključuju: ažurirana dokumenta SMK, sprovedenih nekoliko korektivnih mera propisanih internom proverom i usvojenih na Odboru za kvalitet, kompletno napisan projekat za razvoj u vezi distribucije elektronskog sadržaja uz izdanja Zavoda i nacrtan prostorni plan upravnih zgrada na Obilićevom vencu i u Novom sadu.

### **4. ZAKLJUČAK**

Praksa u Zavodu za udžbenike je jedna od boljih praksi koje se organizuju na Fakultetu organizacionih nauka i verovatno najbolja praksa za studente sa odseka Upravljanje kvalitetom. Bilo mi je zadovoljstvo da mesec dana radim u Zavodu na svim aktivnostima koje sam opisao. Ivan Pribićević je pokazao posebno strpljenje u radu sa nama. Potrudio se da što više naučimo, pružao nam jasne instrukcije i korisne savete. Zahvalni smo mu na saradnji, kao i ostalim zaposlenima u Zavodu, i na ukazanoj prilici da iz prve ruke iskusimo kako je raditi posao za koji se školujemo u jednom javnom preduzeću.

### **LITERATURA**

Za pisanje izveštaja nije korišćena literatura.