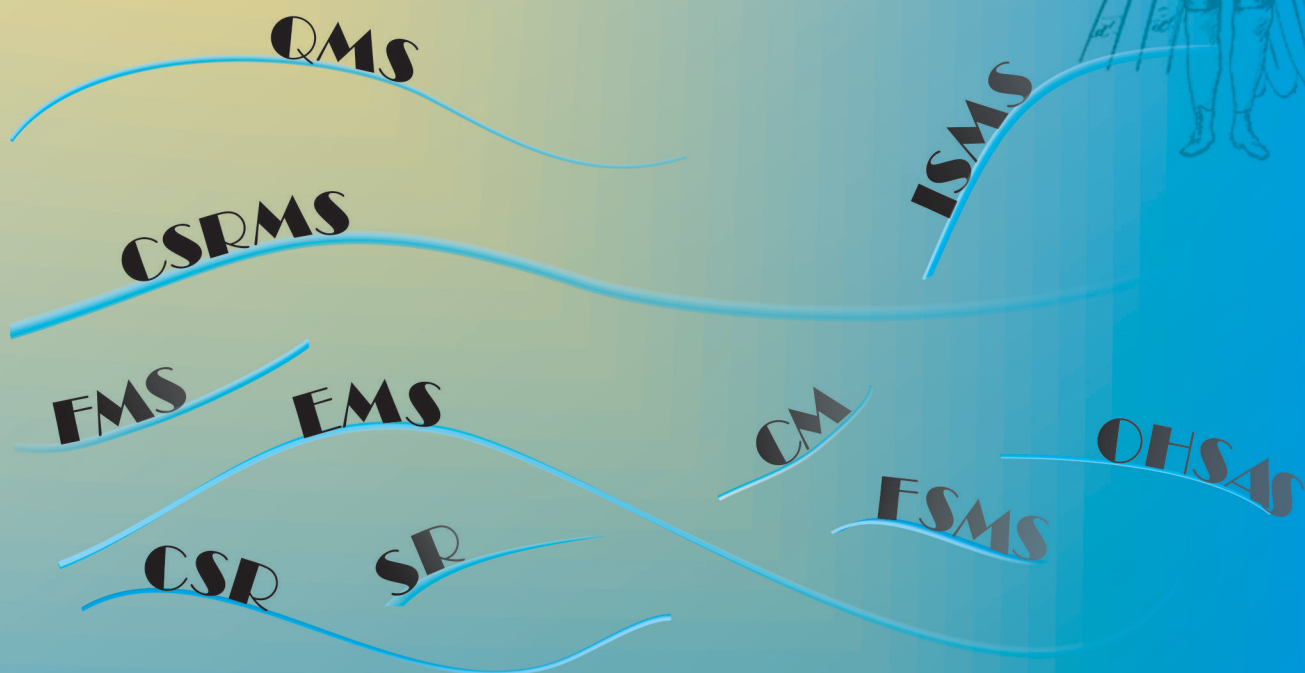


**Univerzitet u Kragujevcu
Fakultet inženjerskih nauka
Centar za kvalitet**



INTEGRISANI SISTEMI MENADŽMENTA



Urednik: Slavko Arsovski

UNIVERZITET U KRAGUJEVCU
FAKULTET INŽENJERSKIH NAUKA – KRAGUJEVAC
CENTAR ZA KVALITET

INTEGRISANI SISTEMI MENADŽMENTA

Urednik:

Slavko Arsovski

Kragujevac, 2013.god.

INTEGRISANI SISTEMI MENADŽMENTA

ISBN: 978-86-86663-97-9

- Urednik:** *Dr Slavko Arsovski*, redovni profesor
Fakultet inženjerskih nauka u Kragujevcu
Centar za kvalitet
- Recenzenti:** *Dr Miodrag Lazić*, redovni profesor
Fakultet inženjerskih nauka u Kragujevcu
Dr Jovan Filipović, redovni profesor
Mašinski fakultet u Podgorici
Dr Milan Pavlović, redovni profesor
Mašinski fakultet u Podgorici
Dr Miladin Stefanović, vanredni profesor
Fakultet inženjerskih nauka u Kragujevcu
- Izdavači:** **FAKULTET INŽENJERSKIH NAUKA**
KRAGUJEVAC
Sestre Janjić 6
CENTAR ZA KVALITET
KRAGUJEVAC
Sestre Janjić 6
- Za izdavača:** *Prof. dr Miroslav Živković*, dekan
Prof. dr Slavko Arsovski, upravnik Centra za kvalitet
- Tiraž:** 300 primeraka
- Štampa:** Skver, Kragujevac

Copyright © Fakultet inženjerskih nauka, Kragujevac, 2013.

Copyright © Centar za kvalitet, Kragujevac, 2013.

Odlukom Naučno - nastavnog veća Fakulteta inženjerskih nauka u Kragujevcu
br. 01-1/3123-14 od 28.11.2012. godine odobreno je štampanje publikacije kao
monografiju, a na osnovu rešenja br. 451 – 03 – 2818/2013 – 14/2 sufinansirano je
izdavanje iste od strane Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja
Republike Srbije

Lista autora

***Dr Slavko Arsovski**, red. prof., Fakultet inženjerskih nauka, Kragujevac*

***Dr Milan Mišić**, dipl. inž., Visoka tehnička škola strukovnih studija, Zvečan*

***Dr Zoran Punoševac**, dipl. inž., Visoka poslovna škola strukovnih studija, Kruševac*

***Dr Zora Arsovski**, red. prof., Ekonomski fakultet, Kragujevac*

***Dr Dragan Rajković**, dipl. inž., Grupa „Zastava vozila“, Kragujevac*

***Dr Slaviša Moljević**, docent, Univerzitet u Istočnom Sarajevu, Mašinski fakultet*

***Ivan Savović**, dipl. inž., Fakultet inženjerskih nauka, Kragujevac*

***Dr Aleksandra Kokić-Arsić**, dipl. inž., Visoka tehnička škola strukovnih studija, Zvečan*

***Dr Aleksandar Aleksić**, Fakultet inženjerskih nauka, Kragujevac*

***Dr Katarina Kanjevac - Milovanović**, konsultant*

***Mr Goran Marković**, dipl. ekon. Telekom Srbija, Beograd*

***Dr Tamara Gvozdenović**, docent, Fakultet za proizvodnju i menadžment, Univerzitet u Istočnom Sarajevu*

***Mr Maja Dabetić**, dipl. ekon. Telekom Srbija, Beograd*

***Dr Aleksandar Vujović**, docent, Mašinski fakultet, Univerzitet Crne Gore*

***Snežana Nestić**, dipl. ing., Fakultet inženjerskih nauka, Kragujevac*

***Aleksandar Đorđević**, dipl. ing., Fakultet inženjerskih nauka, Kragujevac*

***Mr Dejan Raonić**, dipl. ing., „Čistoća“, Kragujevac*

***Biljana Stepanović**, dipl. ing., „Energetika“, Kragujevac*

6.4	Razvoj modela baziranog na znanju u funkciji unapređenja organizacionih performansi	414
6.4.1	Uvodna razmatranja.....	414
6.4.2	Sistem menadžmenta kvalitetom, totalni menadžment kvalitetom i poslovna izvrsnost kao objekti istraživanja	418
6.4.3	Veštačka inteligencija – Ekspertni sistemi	421
6.4.4	Ekperimentalna istraživanja – analiza i obrada eksperimentalnih podataka	425
6.4.5	Analiza podataka kroz upoređivanje sa vrhunskim organizacionim performansama primenom AHP pristupa za ekspertske odlučivanje	431
6.4.6	Izrada ekspertskeg sistema	434
6.4.7	Validacija dobijenog rešenja.....	436
6.4.8	Zaključna razmatranja	437
6.5	Literatura	438
7	INFORMACIONA PODRŠKA USPOSTAVLJANJU IMS-a.....	451
7.1	Osnove i struktura informacionih sistema.....	451
7.2	IS podrška projektovanju IMS-a	456
7.3	Integrirano projektovanje ISIMS i IMS	458
7.4	Informacioni sistemi za upravljanje kvalitetom (QIS)	463
7.5	IS podrška uspostavljanju IMS-a	466
7.6	Literatura	490
8	EFEKTIVNOST IMS-a.....	495
8.1	Karakteristike efektivnosti IMS-a	495
8.2	IMS u JKP "Vodovod i kanalizacija", Kragujevac	496
8.2.1	Osnovni podaci o JKP "Vodovod i kanalizacija"	496
8.2.2	Faze implementacije IMS-a	497
8.2.3	Procesni pristup	502
8.2.4	Politika i ciljevi.....	505
8.2.5	Odgovornosti i ovlašćenja za IMS.....	506
8.2.6	Dokumenta IMS-a	507
8.2.7	Poslovnik IMS-a (IM)	509
8.2.8	Efektivnost primene IMS-a.....	520
8.3	IMS u "Energetika" d.o.o., Kragujevac.....	520
8.3.1	Osnovni podaci o „Energetika“ d.o.o, Kragujevac	520
8.3.2	Faze implementacije IMS-a.....	523
8.3.3	Procesni pristup u "Energetici"	526

Poglavlje 7.

INFORMACIONA PODRŠKA USPOSTAVLJANJU IMS-A

*" Dug štap,
kratak postupak ".*

Češka izreka

7.1 Osnove i struktura informacionih sistema

Uspešno funkcionisanje i upravljanje organizacijom ne može se ostvariti bez odgovarajućih podataka, informacija i znanja. Stoga se podaci, informacije i znanja mogu shvatiti kao svojevrsni resurs organizacije poput resursa radne snage, materijala, energije, finansija i drugih [1, 2, 20, 23].

Informacione tehnologije (IT) su zakoračile u sve vidove društva i života, tako da je danas teško naći bilo kakav poslovni proces u kome bar neki njegov deo nije podržan informacionom tehnologijama [13, 17, 25]. Nažalost, retke su organizacije koje su uspele da dobiju pune efekte od primene informacionih tehnologija [27, 29, 30, 31, 32]. Uglavnom se primena informacionih tehnologija svodi na podršku tradicionalnom načinu rada. Mali broj organizacija je uspešno izvršio reinžinjerung poslovnih procesa sa ciljem automatizacije svojih poslovnih procesa primenom savremenih dostignuća IT.

Prema [7], da bi se iskoristile sve svoje prednosti IT mora se izvršiti integracija znanja o tome kako funkcioniše cela organizacija sa znanjima iz odgovarajućih informacionih tehnologija.

Veoma je bitno doći do saznanja kako funkcioniše organizacija, bez ograničenja koja mogu biti prouzrokovana postojećim funkcijama. To zahteva promenu načina posmatranja organizacije, usmeravanje pažnje sa pojedinih funkcija i aktivnosti na procese koji pokrivaju kompletno poslovanje.

Procesni pristup omogućava IT specijalistima da lakše shvate dešavanja u poslovnom procesu, kao i koji su ciljevi i rezultati pojedinih procesa. Menadžment

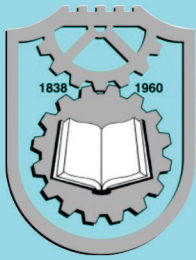
CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

005.6
006.83:005.6
005

INTEGRISANI sistemi menadžmenta / [Slavko
Arsovski ... [et al.] ; urednik Slavko
Arsovski. - Kragujevac : Fakultet
inženjerskih nauka : Centar za kvalitet, 2013
(Kragujevac : Skver). - XXX, 581 str. : graf.
prikazi, tabele ; 25 cm

Podatak o autorima preuzet iz kolofona. -
Tiraž 500. - Bibliografija uz svako
poglavlje.

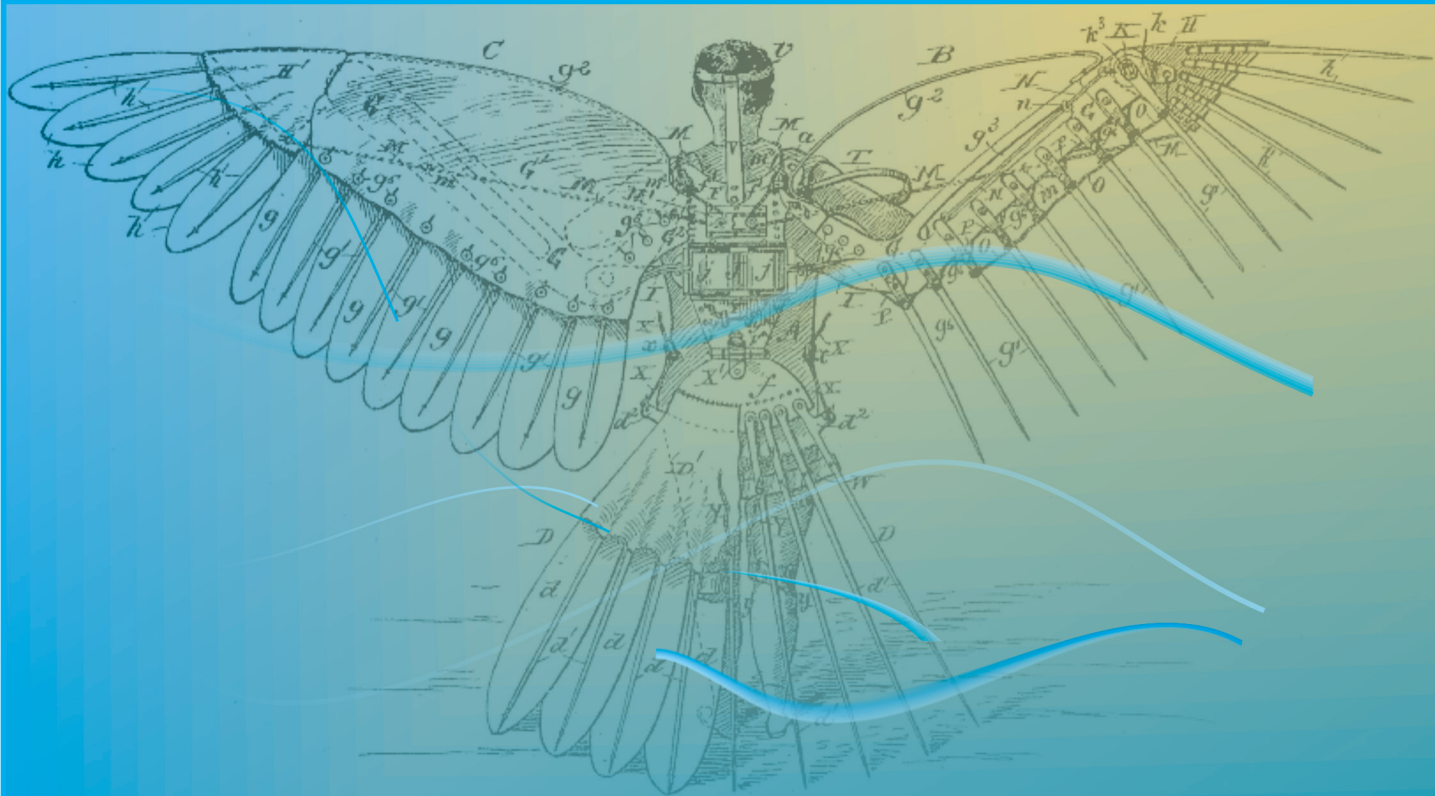
ISBN 978-86-86663-97-9 (FIN)
1. Арсовски, Славко [аутор] [уредник]
а) Менаџмент б) Управљање квалитетом
COBISS.SR-ID 203314188



**University of Kragujevac
Faculty of Engineering
Center for Quality**



INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEMS



ISBN: 978-86-86663-97-9