|  |
| --- |
|  |
| Projektni zadatak iz predmeta Osnove kvaliteta |
|  |

**Sadržaj**

**1. Polazni podaci 3**

**2. Utvrđivanje komponenti proizvoda/usluge 3**

**3. Dijagnostikovanje troškova kvaliteta**

**vezanih za proizvod/uslugu 4**

**4. Kreiranje dijagrama Trilogije kvaliteta za konkretan proces 4**

**5. Identifikovanje interesnih i zainteresovanih strana i**

**njihovih zahteva 5**

**6. Zaključak 5**

**7. Literatura 5**

# Polazni podaci

Projektni zadatak se radi na proizvodu/usluzi koji je bio predmet vašeg razmatranja na predmetu „Inženjering procesa“.

Ako je reč o proizvodu, u okviru polaznih podataka potrebno je prikazati sledeće elemente (po podpoglavljima):

1. Opis proizvoda
2. Sastavnica proizvoda
3. Uprošćena šema tehnološkog toka procesa
4. Katalog procesa proizvodnje proizvoda

Ako je reč o usluzi i ako, u tom slučaju, ne raspolažete sastavnicom i uprošćenom šemom tehnološkog toka, u okviru polaznih podataka potrebno je prikazati sledeće elemente (po podpoglavljima):

* 1. Opis usluge
  2. Strukturna dekompozicija usluge
  3. Katalog procesa pružanja usluge

U okviru tačke 1.2, potrebno je, po metodologiji sličnoj onoj koja se koristi za izradu sastavnice proizvoda, rastaviti uslugu na njene sastavne delove u koje spadaju opipiljivi proizvodi (sredstva za rad, alat, materijal), dokumentacija, podprocesi (aktivnosti) koji ulaze u sastav usluge itd. Potrebno je, dakle, utvrditi koji sve elementi ulaze u sastav te usluge.

# Utvrđivanje komponenti proizvoda/usluge

Ako je reč o proizvodu, potrebno je, za svaki od njegovih elemenata prikazanih sastavnicom i uprošćenom šemom tehnološkog toka, utvrditi kojoj komponenti proizvoda pripada (komponente proizvoda su prikazane u knjizi „Osnove kvaliteta“, str. 239). Podatke prikazati tabelarno. Utvrditi kojoj kategoriji proizvoda, razmatrani proizvod pripada u zavisnosti od dominantne komponente (kategorije proizvoda imaju iste nazive kao i komponente, samo se ovde treba opredeliti za jednu od njih, dominantnu).

Ako je reč o usluzi, potrebno je, za svaki od njenih elemenata do kojih se došlo strukturnom dekompozicijom, utvrditi kojoj komponenti proizvoda pripada (komponente proizvoda su prikazane u knjizi „Osnove kvaliteta“, str. 239). Podatke prikazati tabelarno. Utvrditi kojoj kategoriji proizvoda, razmatrana usluga pripada u zavisnosti od dominantne komponente (kategorije proizvoda imaju iste nazive kao i komponente, samo se ovde treba opredeliti za jednu od njih, dominantnu).

# Dijagnostikovanje troškova kvaliteta vezanih za proizvod/uslugu

Potrebno je, u odnosu na katalog procesa proizvodnje proizvoda (ako je reč o proizvodu) ili katalog procesa pružanja usluge (ako je reč o usluzi), utvrditi granice faza u kojima nastaju troškovi prevencije, troškovi ocene i troškovi neusaglašenosti (troškovi kvaliteta su opisani u knjizi „Osnove kvaliteta“, str. 82).

Potrebno je i, unutar svake od tri faze, utvrditi i opisati **po minimum dve konkretne vrste troškova kvaliteta**.

# Kreiranje dijagrama Trilogije kvaliteta za konkretan proces

Potrebno je odabrati jedan proces iz kataloga procesa proizvodnje proizvoda (ako je reč o proizvodu), odnosno iz kataloga procesa pružanja usluge (ako je reč o usluzi). Preporučljivo je da taj proces bude iz tačke 3. kataloga (dakle specijalizovani proces) – to može biti ili globalni proces 3. ili neki od njegovih podprocesa (tj. 3.1., 3.2. ili 3.1.1. itd.).

Za odabrani proces, potrebno je utvrditi i, na dijagramu Trilogije kvaliteta (objašnjen u knjizi „Osnove kvaliteta“, str. 95), prikazati:

* jedinice vremena na X osi i veličinu čije će vrednosti biti praćene na Y osi,
* planiranje kvaliteta – nominalnu vrednost u početnoj zoni upravljanja kvaliteta i širinu početne zone upravljanja kvaliteta (gornju i donju granicu),
* simulirane vrednosti veličine koja se prati za nekoliko uzastopnih vremenskih intervala u početnoj zoni upravljanja kvaliteta,
* sporadični izlet, uz objašnjenje zbog čega je do njega došlo,
* korektivne i preventivne mere koje se primenjuju, naročito one koje proizilaze kao posledica sporadičnog izleta,
* način ostvarivanja kvantnog skoka (tj. skokovitog poboljšavanja),
* način ostvarivanja kaizena (tj. inkrementalnih poboljšavanja),
* nominalnu vrednost u novoj zoni upravljanja kvaliteta i širinu nove zone upravljanja kvaliteta (gornju i donju granicu),
* simulirane vrednosti veličine koja se prati za nekoliko uzastopnih vremenskih intervala u novoj zoni upravljanja kvaliteta.

# Identifikovanje interesnih i zainteresovanih strana i njihovih zahteva

Potrebno je utvrditi interesne i zainteresovane strane (objašnjene u knjizi “Osnove kvaliteta”, str 353) za preduzeće koje proizvodi razmatrani proizvod (ako je reč o proizvodu) ili pruža razmatranu uslugu (ako je reč o usluzi).

Ukoliko želite, ovu analizu možete izvršiti i orijentišući se, ne na celokupno preduzeće, nego isključivo na proizvod/uslugu koji razmatrate u projektnom zadatku.

Za identifikovanje interesnih i zaintresovanih strana i njihovih zahteva može se koristiti tabela data u dokumentu ***osnove\_projektni.ppt*** (koji se nalazi na internet grupi “fonkvalitet”), ali i bilo koji drugi način prikaza.

Moguće je u analizu uključiti i dodatne interesne i zainteresovane strane, ako postoje one koje ovom tabelom nisu obuhvaćene.

# Zaključak

Potrebno je sumarno razmotriti analizu izvršenu u ovom projektnom zadatku. Sažeti opis analize treba da obuhvati ono o čemu je diskutovano u poglavljima 2. – 5. ovog projektnog zadatka.

Preporučuje se davanje odgovora na pitanja:

* koje su dominantne komponente proizvoda/usluge i, na osnovu toga, kojoj kategoriji proizvoda razmatrani proizvod/usluga pripada,
* koje su najvažnije tačke u vezi sa troškovima kvaliteta, unutar procesa proizvodnje proizvoda (ako je reč o proizvodu), odnosno procesa pružanja usluge (ako je reč o usluzi), i kakvi se troškovi kvaliteta za njih vezuju,
* šta je karakteristično u dijagramu Trilogije kvaliteta odabranog procesa,
* koje su najznačajnije interesne i zainteresovane strane i šta očekuju.

U zaključno razmatranje možete uključiti i dodatna pitanja za koja smatrate da imaju značaj, ukoliko takva postoje.

# Literatura

Potrebno je, po azbučnom ili abecednom redu, navesti literaturu koju ste koristili prilikom izrade projektnog zadatka. Redne brojeve ispred naziva literature oivičiti uglastim zagradama.