

Izboljšanje zmogljivosti poslovnih procesov z vzpostavitvijo analogije: sistem menedžmenta kakovosti – človeški organizem

Aleksandar Vujović¹,* – Zdravko Krivokapić¹ – Mirko Soković²

¹ Univerza v Črni Gori, Fakulteta za strojništvo, Črna Gora

² Univerza v Ljubljani, Fakulteta za strojništvo, Slovenia

Osnovni namen članka je predstaviti analogijo med popolnostjo delovanja človeškega organizma in možno preslikave le-tega na procesno modelirane organizacijske strukture, z namenom izboljšanja organizacijske zmožnosti in doseganja poslovne odličnosti pri delovanju podjetij.

Problem, ki je obravnavan v prispevku, se nanaša na vzpostavljanje povezave med zahtevami sistema menedžmenta v procesno modelirani organizacijski strukturi in modelom evropske nagrade za poslovno odličnost. V ta namen se vzpostavlja in izračunava stopnja pomembnosti posameznih zahtev za doseganje vrhunskih rezultatov poslovanja. Prav tako se določata in izračunavata tudi celotna in kritična »stopnja pripravljenosti« za doseganje poslovne odličnosti. Podani so tudi ukrepi in področja, kjer je treba delovati, da bi dosegli vrhunsko organizacijsko obliko.

Za doseganje ciljev so v članku uporabljene naslednje znanstveno-raziskovalne metode: induktivno sklepanje v fazi pridobivanja splošno uporabnega znanja na podlagi posebnih dejstev (edinstven realni eksperiment); deduktivno sklepanje in preverjanje splošnega znanja na posameznih primerih; analogije pri povezovanju področij; naravni eksperimenti (ex post facto – predhodna dejstva), pridobivanje znanja in sklepanje iz izkušenj velikega števila podjetij; ekspertne analize in sklepanja.

Osnovo prispevka predstavlja razmeroma mlada in ne pogosto uporabljena teorija CBR (Case Base Reasoning), ki je bila razvita kot osnova za delovanje dinamičnih spominov. Na osnovi razvitega in uporabljenega sistema DSS (Decision Support Systems) se izvaja skladiščenje in organizacija podatkov, kakor tudi določeni izračuni in izvajanja, ki so potrebna za podporo poznejšim aktivnostim. DSS je razvit v okolju MS Access s podporo za Visual Basic. Vpeljani pojem "koeficient pomembnosti" se izračunava z metodo AHP (Analytic Hierarchy Process) s pripadajočim softverskim modulom Expert Choice. Za klasifikacijo, izpostavljanje in prikazovanje so bile uporabljeni ekspertni sistemi in diagrami Pareto.

Rezultati kažejo, da so storitvene organizacije pri doseganju najboljših (svetovno primerljivih) rezultatov v prednosti pred proizvodnimi. Kljub temu pa imajo proizvodne organizacije boljše predpogoje, da hitreje dosežejo poslovno odličnost pri nekaterih kritičnih področjih sistema menedžmenta, s tem pa tudi v celoti. V prispevku so predstavljena tudi prednostna področja, kjer je treba okrepiti delovanje, da bi dosegli rezultate najboljših svetovno primerljivih organizacij. Na osnovi tega pristopa je bil izdelan in v realnih pogojih (okolju) preizkušen učinkovit ekspertni sistem, ki služi kot sistem za preventivo in podporo na poti k najboljšim karakteristikam (zmožnostim) organizacije.

Članek predstavlja prispevek k raziskavam vpliva sistema menedžmenta kakovosti na izboljšanje vseh organizacijskih karakteristik, tudi tistih finančnega značaja. Novost pri tem je tudi vzpostavljena analogija in pristop povezovanja zahtev standarda z modelom poslovne odličnosti, s pomočjo novih pojmov »koeficienta pomembnosti« za doseganje poslovne odličnosti in »stopnje pripravljenosti«. Prispevek je pomemben tudi zaradi baze eksperimentalnih podatkov. Rezultati članka lahko koristijo tako posameznikom, ki imajo znanstvene vzgibe na obravnavanih področjih, kakor tudi organizacijam, ki želijo svoje rezultate povzdigniti na nivo najboljših svetovno primerljivih organizacij.

© 2011 Strojniški vestnik. Vse pravice pridržane.

Key words: izboljšanje, značilnosti procesov, analogija, sistem za podporo odločanju, stopnja pripravljenosti, koeficient pomembnosti