

РЕЦЕНЗИЈА
НА РАКОПИСОТ „ПРИМЕНА НА МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ВО СИСТЕМИ”
ОД АВТОР ПРОФ. Д-Р ЕЛИЗАБЕТА МИТРЕВА, ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ
И БИЗНИС ЛОГИСТИКА, УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ” ВО ШТИП

Врз основа на одредбите од Статутот и Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитет „Гоце Делчев” во Штип, како и Одлуката бр. 2102-34/6 од 218-та редовна седница на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика одржана на ден 22.1.2020 година, избрана е Рецензентска комисија во состав:

1. проф. д-р Марија Таковска, Економскиот институт, Скопје Универзитет Св. „Кирил и Методиј“ - Скопје
2. проф. д-р Неда Петроска-Ангеловска, Економскиот институт, Скопје Универзитет Св. „Кирил и Методиј“ - Скопје

за изготвување на извештај, рецензија на приложениот ракопис **ПРИМЕНА НА МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ВО СИСТЕМИ** од автор проф. д-р Елизабета Митрева наменет за студентите од прв циклус на студии при Факултетот за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев” во Штип.

По прегледот на ракописот Комисијата до Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика го поднесува следниот

ИЗВЕШТАЈ

Учебникот ПРИМЕНА НА МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ВО СИСТЕМИ е наменет главно за студентите од Факултетот за туризам и бизнис логистика. Предметот се изучува во седми семестар во четврта година и ја покрива наставната материја со оптовареност 2 (два) часа неделно т.е. 24 (дваесет и четири) часа по семестар.

Податоци за обем на ракописот. Проблематиката што е предмет на обработка е претставена во текст од вкупно 325 страници, од кои на 316 страници е претставен основниот текст, на 9 страници се поместени 215 релевантни библиографски единици, од монографски единици, периодични списанија, статии, извештаи и интернет страници, во најголем дел странска литература што ги покрива подрачјата што се третирали во трудот. За полесно совладување на изнесената проблематика, авторот дава голем број шеми (37), за се што може на сликовит начин да се претстави за полесно да се разбере и запамети од страна на читателот. Во ракописот има практични примери (50) од реални системи со цел да се види апликативната примена на методите и техниките кои даваат јасна претстава за соодветната тематика.

Обемот на трудот и неговата содржина ги задоволува критериумите според бројот на часови и според одредбите од Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип.

Податоци за постоење на сличен или ист наслов. Учебникот е напишан на оригинален начин и во него е поместена теоријата на примена на методите и техниките во реални системи со посебен акцент на унапредувањето на процесите, производите и услугите. Авторот на учебникот прилично амбициозно нуди одговор на прашањата со кои се соочува современото деловно работење. Во овој учебник е нагласено значењето на управувањето со процесите како клучен фактор за освојување на купувачите, што значи континуирана потрага по најдобри технички, технолошки, маркетиншки и други унапредувања и подобрувања кои ќе ги произведат саканите резултати, а тоа е задоволството на потрошувачите, но и профит. Нагласена е потребата од континуирано подобрување на квалитетот на постоечките производи, услуги и процеси користејќи методи и техники за бездефектно работење како и оптимизацијата на деловните процеси и анализа на трошоците на квалитет.

Во овој учебник покрај презентираниите методи и техники за управување со процесите во рамките на организациите, се разработени примери за оценка на истите во реални услови.

Јазикот на кој е напишан овој учебник е јасен и разбирлив, а дефинициите на поимите во него се технички прецизни.

Краток опис на содржината

Учебникот „Примена на методи и техники во системи“ се состои од дванаесет тематски целини: 1. Различни менаџмент алатки и стратегии во управувањето со менаџмент системите; 2. Бреинсторминг (Brainstorming) менаџерска алатка за генерирање идеи; 3. Стратегијата на Шест Сигма филозофијата; 4. Методата Lean manufacturing (рационално производство); 5. Методологијата „Осум дисциплини“ (8D); 6. Problem solving (Решавање проблеми) методата; 7. Decision Tree (Дрво на одлучување) - модел на решавање на проблеми; 8. Методата 5 Why's (5 зошто); 9. Развој на функцијата на квалитетот - QFD (Quality Function Deployment) - Методологија; 10. Улогата на Бенчмаркинг стратегијата во опстојувањето на пазарот; 11. KAIZEN менаџерска филозофија за континуирано подобрување; 12. FMEA (Failure Mode Effects Analysis) анализата за начинот и влијанието на грешките. По секое поглавје се дадени практични примери од реални системи каде се анализира апликативноста на секоја од методите и техниките во реални услови.

Пред да ги истакнеме нашите оценки за трудот, како и предлогот, најнапред во скратена форма ќе ја презентираме неговата содржина.

Во првото поглавје од учебникот е опфатено значењето, улогата и потребата од примената на методите и техниките на квалитет во организациите. За да се има ефект од примената на истите е потребен нивен правилен избор и меѓусебна координација. Во изборот и примената влијаат голем број фактори од организационен и технички карактер, па зависно од проектирањето, односно организационото структурирање на системот за квалитет, може да се направи нивен правилен избор. Во ова поглавје се опфатени и разработени основните методи за подобрување на квалитетот во кои спаѓаат: концепти, техники, методи, студии, средства, односно сите напори насочени кон подобрувањето на квалитетот (Парето дијаграм, регресиона анализа, 5 Why, контролни карти, метода на причини и последици, студија на прецизност, точност и стабилност на процесот), според дефинираната политика, цели и одговорности на организацијата. Понатаму во поглавјето се опфатени врските меѓу оптимизацијата на вкупните трошоци на работа, реинженерингот на деловните процеси и важноста во управувањето на деловните процеси во организацијата.

Во второто поглавје авторот дава приказ на Бреинсторминг алатката. За авторот, тоа е алатка со која група луѓе се обидуваат да најдат решение за одреден проблем на начин што составуваат листа од спонтано настанати идеи. Според авторот, „Бурата од идеи“ е многу поволна за генерирање нови, оригинални и необични идеи и оваа техника многу често се користи, а посебно во бизнисот. Основната претпоставка е заснована на тоа дека различни поединци, со различни искуства и знаења, различно пристапуваат на даден проблем и дека идеите се хранат и надополнуваат една со друга. За авторот „Бурата на идеи“ често се користи заедно со „Дијаграмот на афинитет или сродност“ посебно во ситуации кога некое решение е нејасно или, пак, кога се сака да се постигне консензус во тимот, а се има голем број различни мислења за разгледување. „Дијаграмот на сродност“ се користи за поврзување на идеите и размислувањата.

Во третото поглавје авторот се осврнува на филозофијата на 6 сигма која не се однесува толку на бројот на дефекти на милион можности колку на примената на методологијата за систематско снижување на дисперзијата на процесот. Главната поента во ова поглавје е основниот концепт на шест сигма методологијата, според класичната шема на постојано усовршување и унапредување на квалитетот со примена на циклусот PDCA (Деминговиот циклус).

На проблематиката поврзана со методот на „Lean manufacturing“ или рационално производство или системски метод за отстранување на отпадот во рамките на системот за производство, авторот го посветил *четвртото поглавје* во учебникот. „Lean“ е ориентирана методологија кон клиентот и се употребува за постојано подобрување на секој процес преку елиминирање на отпадот (во сè што се прави), врз основа на идеите за континуирано подобрување и почит кон вработените.

Петтото поглавје од учебникот авторот го посветил на примената на методологијата 8Д или осум дисциплини (креирана од страна на автомобилската компанија Форд), со цел да им се помогне на тимовите во компаниите да се справат со контролата на квалитетот и прашањата поврзани со безбедноста на работата, како и да се изнајдат соодветни и трајни решенија за проблемите и да се спречи повторување на истите. Во ракописот се дадени осум дисциплини или осум чекори за решавање на проблемите. Оваа метода е високо ефективен научен пристап за решавање на хронични и повторливи проблеми.

Во шестото поглавје авторот го насочува фокусот на вниманието кон методата „Problem solving“ (Решавање проблеми) претставена преку чекори. Самиот процес на решавање на проблемот започнува од негово дефинирање, утврдување на причината, идентификување на приоритетите, како и избор на алтернативи за решението и нивно спроведување. Овој пристап користи тимска синергија и дава одлични упатства за да се идентификуваат основните причини за проблемот, спроведување на корективни и превентивни активности кои трајно ќе го отстранат проблемот.

Значајно внимание за моделот на решавање на проблеми или Decision Tree („Дрво на одлучување“) авторот посветил во *седмото поглавје*. Овде авторот го разработува овој модел кој се однесува на избор помеѓу повеќе алтернативни решенија на проблемот со проектирање можни исходи. Преку овој модел можат да се проектираат можните исходи и врз основа на нивното согледување се овозможува да се одлучи за одредена алтернатива.

Методата 5 Why's (5 зошто) е интерактивна метода на испитување која се користи за да се испитаат причинско-последичните односи кои лежат во основата на одреден проблем која авторот ја разработил во *осмото поглавје*. Авторот укажува на фактот дека примарна цел на техниката е да се утврди коренот на дефектот или проблемот со повторување на прашањето: „Зошто?“. Секој одговор претставува основа за следното прашање.

Познавање на методологијата - Развој на функцијата на квалитетот - QFD (Quality Function Deployment) е содржана во *деветтото поглавје* од учебникот. За авторот, имплементацијата на оваа филозофија се реализира преку градење „куќа на квалитет“, со цел да се даде слика за односот помеѓу барањата на купувачите, нивната претстава за квалитетот на производите и други податоци кои се однесуваат на конкурентите, а, пред сè, на вредноста на производот.

Во десеттото поглавје авторот ја разработува проблематиката на Бенчмаркингот, како стратегија за континуирано и одржливо унапредување на процесите, производите и услугите. Главна задача на Бенчмаркингот за авторот е учење врз основа на туѓи и позитивни искуства и прифаќање на тие искуства во остварливи стандарди - benchmarks, кои можат да се употребат за мерење на успешноста на работењето, како и за утврдување на напорот што треба да се вложи за да се надминат разликите во перформансите.

Каизен филозофијата е обработена во *единаесеттото поглавје*. За авторот Kaizen претставува континуирано подобрување на сите процеси во организацијата преку мали промени во кратки временски периоди вклучувајќи ги сите организациски членови без разлика на кое хиерархиско ниво се наоѓаат, без да се вршат големи капитални инвестиции.

Во последното *дванаесетто поглавје* е дадена методологијата на FMEA анализата како метода создадена за ги идентификува можните грешки кои можат да се јават во процесот или во производот, но пред тие да се случат. За авторот истата го фокусира вниманието на намалувањето на можноста за неуспех како и за зголемување на задоволството на купувачите. Примената на FMEA методата е со цел да се подобри квалитетот и главно се користи како превентивна мерка.

Посебно што треба да се истакне во ова наше мислење е дека после секое поглавје во учебникот следат практични примери од реалните системи каде студентите и читателите можат лесно и едноставно да ги разберат предложените методи и техники и да ја видат нивната апликативност во управувањето со процесите.

ЗАКЛУЧОК

Овој учебник претставува уште еден обид на авторот да претстави научен материјал со висок квалитет во кој се даваат можности за стекнување пошироки знаења од областа на управувањето со системите користејќи методи и техники за унапредување на процесите, производите и услугите.

Врз основа на изложеното, може да се заклучи дека предложениот ракопис за учебник по предметот Примена на методи и техники во системи е сосема во согласност со студиската програма и Наставниот план на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Учебникот од педагошки и научен аспект го поседува потребното ниво соодветно за студентите на прв циклус студии. Според наши сознанија, ваков учебник кој по обемот и содржината на оригинален начин разработува примери и прашања и нуди решенија, што одговара на предвидената Наставна програма по предметот Примена на методи и техники во системи на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип не е објавен.

Согласно со ова, на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип со задоволство му го препорачуваме учебникот „Примена на методи и техники во системи“ од авторот проф. д-р Елизабета Митрева да го прифати како РЕЦЕНЗИРАН УЧЕБНИК.

Место и датум,
Јануари, 2020

Рецензенти,

д-р Марија Таковска, професор,
Економскиот институт, Скопје
Универзитет Св. „Кирил и Методиј“ - Скопје

д-р Неда Петроска-Ангеловска, професор,
Економскиот институт, Скопје,
Универзитет Св. „Кирил и Методиј“ - Скопје