

РЕЦЕНЗИЈА
НА РАКОПИСОТ ЗА Е-УЧЕБНИК „ДИЗАЈНИРАЊЕ НА ДЕЛОВНИ ПРОЦЕСИ“
ОД 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. 2102-35/6 од 257. редовна седница на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика факултет, одржана на ден 24.1.2022 година, избрана е Рецензентска комисија во состав:

- проф. д-р Драшко Атанасоски, Факултет за туризам и бизнис логистика факултет на Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип,
- доц. д-р Оливер Филипоски, Факултет за туризам и бизнис логистика факултет на Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип

за изготвување на извештај, рецензија на приложениот ракопис „ДИЗАЈНИРАЊЕ НА ДЕЛОВНИ ПРОЦЕСИ“ од автор проф. д-р Елизабета Митрева, наменет за студентите од втор циклус студии на Факултетот за туризам и бизнис логистика на 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 „ДИЗАЈНИРАЊЕ НА ДЕЛОВНИ ПРОЦЕСИ“ е наменет главно за студентите од втор циклус студии на студиската програма Бизнис логистика на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Предметот се изучува на втор циклус студии, во трет семестар, втора година и ја покрива наставната материја со оптовареност 3 (три) часа неделно т.е. 36 (триесет и шест) часа по семестар.

Податоци за обем на ракописот: Проблематиката што е предмет на обработка е претставена во текст од вкупно 346 страници, од кои на 338 страници е претставен основниот текст, на 8 страници се поместени 220 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 (245) и табели (30), за сè што може на сликовит начин да се претстави со цел полесно да се разбере материјата од страна на читателот. Во ракописот има практични примери (околу 30) од реални системи, со цел да се види апликативната примена на предложените методологии кои даваат јасна претстава за соодветната тематика.

Обемот на трудот и неговата содржина ги задоволуваат 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 дизајнирање на деловните процеси со примена на методологии 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 деловните процеси, производи и услуги

користејќи современи методологии за бездефектно работење како и оптимизацијата на истите, како и анализа на трошоците на квалитет. Во овој учебник покрај презентираниите методологии 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 „Дизајнирање на деловни процеси“ се состои од дванаесет тематски целини: 1. Деловни процеси; 2. Пристапи за унапредувањето на квалитетот на деловните процеси; 3. Потребата од примена на методи и техники на квалитет во унапредување на деловните процеси; 4. Оптимизација на деловните процеси; 5. Унапредување на деловните процеси со примена на шест сигма методологијата; 6. Методологијата „осум дисциплини“ (8D) за унапредување на деловните процеси; 7. Problem solving (решавање проблеми) методата во проектирање и унапредување на деловните процеси; 8. Методологијата - Развој на функцијата на квалитетот - QFD (Quality Function Deployment) за проектирање и унапредување на деловните процеси, производител/услугите; 9. Улогата на Бенчмаркинг стратегијата во унапредување на деловните процеси; 10. Kaizen - менаџерска филозофија за континуирано подобрување на деловните процеси; 11. FMEA (FAILURE MODE EFFECTS ANALYSIS) анализа за начинот и влијанието на грешките во реализација на деловните процеси; 12. Примена на методата 5 why's (5 зошто) во унапредување на деловните процеси.

По секое поглавје се дадени практични примери од реални системи каде се анализира апликативноста на секоја од методологиите 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 проектирање и управување со процесите во рамките на индустријата и се разработени примери за оценка на истите во реални услови. Управувањето со процесите како клучен фактор за освојување на купувачите, 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 и профитот. За да сè 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 второто поглавје авторот дава приказ на различните пристапи за унапредувањето на квалитетот на деловните процеси. Анализирајќи го традиционално управување со процесите, преку реактивното подобрување на истите, за да се понуди проактивно подобрување на деловните процеси или потребата од реинженеринг. Проактивното работење започнува со анализа на деловната организираност, потоа се продолжува низ анализата на барањата на интерните и екстерните купувачи, а се завршува со детално дефинирање на процесот. Понатаму во поглавјето се опфатени врските помеѓу оптимизацијата на вкупните трошоци на работа, реинженерингот на деловните процеси и важноста во управувањето на деловните процеси во организацијата.

Во третото поглавје авторот се осврнува на примената на методите и техниките за бездефектно работење во унапредување на деловните процеси во организациите. За да сè има ефект од примената на истите е потребен нивен правилен избор и меѓусебна координација. Секојдневната практика на секој вработен не треба да биде само контрола во работењето, туку вработените мора да бидат обучени да делуваат превентивно, а не да се окупираат со детекција, мора да добијат одговорност и моќ да ги коригираат своите грешки и да го изнесуваат секој проблем во врска со квалитетот што ќе го откријат. На таков начин ќе се овозможи унапредување на квалитетот на производител/услугите, поголема конкурентност, поголема продуктивност, производство на производи со повисока фаза на преработка, намалување на трошоците и сл.

Во четвртото поглавје авторот го насочува фокусот на вниманието кон моделите како да се оптимизираат деловните процеси во организацијата и кои се клучевите на успех на тој пат. Управувањето со процесите како клучен фактор за освојување на купувачите, 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 и профитот. За да се постигне ова, од влезните елементи на производството и производниот процес, до создавањето на новиот производ се контролираат сите фази на тој процес.

На проблематиката поврзана со филозофијата 6 сигма и нејзината примена како методологија за систематско снижување на дисперзијата на процесот авторот го посветил *петтото поглавје* во учебникот. Главната поента во ова поглавје е основниот концепт на шест сигма методологијата, спрема класичната шема на постојано усовршување и унапредување на квалитетот со примена на циклусот Деминговиот циклус.

Шестото поглавје од учебникот авторот го посветил на примената на методологијата 8Д или осум дисциплини, со цел да им се помогне на тимовите во организациите да се справат со управувањето со 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 во деловните процеси. Оваа метода е високо ефективен научен пристап за решавање на хронични и повторливи проблеми.

Во седмото поглавје авторот го насочува фокусот на вниманието кон методата „Problem solving“ (Решавање проблеми) во проектирање и унапредување на деловните процеси. Самиот процес на решавање на проблемот започнува од негово дефинирање; утврдување на причината; идентификување на приоритетите, како и избор на алтернативи за решението и негово 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.

Познавање на методологијата - Развој на функцијата на квалитетот - QFD (Quality Function Deployment) е содржана во *осмото поглавје* од учебникот. За авторот, имплементацијата на оваа филозофија се реализира преку градење матрици, со цел да се даде слика за односот помеѓу барањата на купувачите, нивната претстава за квалитетот на производите и други податоци кои се однесуваат во дизајнирање на деловните процеси, производите/ услугите.

Во деветтото 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 *десеттото 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. Каизен 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.

Во *единаесеттото поглавје* е дадена методологијата на FMEA анализата 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 методологијата е со цел да се подобри квалитетот и главно се користи како превентивна мерка.

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 метода авторот ја разработил во последното дванаесетто 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.

Посебно што треба да се истакне во ова наше мислење е дека по секое поглавје во учебникот следат практични примери од реалните системи каде студентите и читателите можат лесно и едноставно да ги разберат презентираниите методологии и техники за дизајнирање и управување со процесите во рамките на индустријата и организациите и се разработени примери за оценка на истите во реални услови.

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 процесите и системите. Во сублимирањето на трудот, авторот се послужил и со голем материјал обезбеден како резултат на долгогодишната работа во оваа област, каде што имал можност да учествува во работата на бројни стручни и научни собири поврзани со управување со деловните процеси во организациите и примената на различни методологии за унапредување на процесите, производите и услугите.

Врз основа на изложеното, може да се заклучи дека предложениот ракопис за е-учебник по предметот Дизајнирање на деловни процеси 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 втор циклус студии. Според наши сознанија, ваков учебник, кој по обемот и содржината, на оригинален начин, разработува примери, прашања и нуди решенија, а кој одговара на предвидената наставна програма по предметот Дизајнирање на деловни процеси 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 „Дизајнирање на деловни процеси“ од авторката проф. д-р Елизабета Митрева да го прифати како РЕЦЕНЗИРАН УЧЕБНИК.**

Рецензенти

Д-р Драшко Атанасоски, професор,
Факултет за туризам и бизнис логистика, Гевгелија,
Универзитет „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – Штип, с.р.

Д-р Оливер Филипоски, доцент,
Факултет за туризам и бизнис логистика, Гевгелија,
Универзитет „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – Штип, с.р.