

## PREDGOVOR

Svakim danom nameće se potreba poboljšanja procesa poslovnog upravljanja u radnim organizacijama. Različite radne organizacije primjenjuju različite metodologije, koje donose poboljšanja. Promjene se dešavaju svakodnevno, a uloga menadžmenta je da blagovremeno odgovori na nastale promjene. Brze promjene nastaju uglavnom pod uticajem savremenog naučno-tehnološkog procesa. Ni jedno preduzeće ne može stabilno poslovati duži vremenski period, ako neprestano ne prati promjene u okruženju.

Da bi se poboljšao proces poslovnog upravljanja, naučnici su saglasni da, prije svega, treba poboljšati kvalitet svojih proizvoda i/ili usluga. Mnoge organizacije pod pojmom poboljšanja kvaliteta podrazumijevaju ispunjavanje zahtjeva normi ISO standarda. Ali u svijetu su se pojavile i druge metodologije poboljšanja kvaliteta i zato će se ovaj rad baviti poboljšanjem kvaliteta ne samo ispunjavanjem zahtjeva normi ISO standarda, već i uvođenjem novih modela poboljšanja kvaliteta, kao što su *Lean*, a posebno *Six Sigma*, a sve u cilju zadovoljavanja zahtjeva i želja kupaca i stalnog poboljšanja proizvoda i usluga.

Osnovni, zajednički problem svih procesa rada u organizaciji može se iskazati rasipanjem (raznovrсношću) karakteristika, parametara, podataka, informacija, stanja procesa, međusobnih veza, što generiše visoku složenost procesa, posebno u pogledu mogućnosti primjene efikasnih postupaka upravljanja. Zato riječ *sigma*, pozajmljena od oznake statističke mjere rasipanja, ima simboličan, ali u izvjesnom smislu i izazovan karakter u naslovu primjene metodologije *Six Sigma* u funkciji poboljšanja procesa poslovnog upravljanja.

Da bi se obuhvatila sveukupnost problema vezanih za upotrebu *Six Sigma* u unapređenju procesa, bitno je odrediti kakve alate i tehnike je potrebno koristiti u cilju prevazilaženja neodređenosti stanja unutar preduzeća. Postavlja se pitanje: Na koji je način moguće prepoznati procese koji se trebaju poboljšati sa definisanjem i uvođenjem novih projekata, putem kojih bi se na efikasan način omogućila upotreba *Six Sigma*? Ideja rada je da se problemi u preduzećima mogu rješavati poslovnom filozofijom, kao i alatima i tehnikama koje omogućuje *Six Sigma*.

Najviše pažnje u ovom radu će biti posvećeno objašnjavanju *Six Sigma* metodologije koja se dobro nadopunjuje s *Lean* metodologijom, te zajedno daju odlične rezultate. Dok je kod *Six Sigma* fokus na smanjenje broja grešaka i poboljšanjima, odnosno na kvalitetu, kod *Lean* metodologije naglasak je na agilnosti i poboljšanju brzine. Dakle kombinovanjem ove dvije metode činimo proces boljim (*Six Sigma*) i bržim (*Lean*).

Pretpostavka je da se metodologija i alati *Six Sigma* vrlo malo koriste na našim prostorima i da je veoma mali broj preduzeća uvelo u poslovnu praksu korištenje

metodologije *Six Sigma*. Zato, pored naučnog doprinosa, ovaj rad treba da ima i praktični cilj, a time bi opravdao i društveni cilj izrade.

Izražavam nadu da će ovaj rad pomoći mnogim poslovnim subjektima da poboljšaju proces poslovnog upravljanja, ali i da ubrzaju oporavak ukoliko se nalaze u krizi.

I na kraju želim da se zahvalim mom mentoru, prof. dr Sanelu Jakupoviću na svesrdnoj pomoći prilikom izrade ovog rada, Panevropskom univerzitetu „Apeiron“ iz Banja Luke koji mi je omogućio da svoj doktorski studij okončam izradom i odbranom ovog rada. Posebnu zahvalnost izražavam svojoj porodici na punom razumijevanju, bez čije podrške ne bih uspio izraditi svoju doktorsku disertaciju.

Autor

Mr Mirko Miličević