

MEGATREND UNIVERZITET PRIMENJENIH NAUKA
FAKULTET ZA POSLOVNE STUDIJE

MENADZMENT OPERACIJA I KVALITETA
U PREDUZEĆU
TIGAR AD



Pristupni rad iz predmeta:

Menadzment operacija i kvaliteta

Student / br indeksa



Beograd decembar

2005.godine

UVOD :

Istorijat :

Tigar pripada korporaciji Tigar AD. Korporacija se nalazi u Pirotu na 320km. od Beograda , 70km. od Nisa i 80km. od Sofije i u mogucnosti da iskoristi aerodrome sva tri grada , ima dobru vezu sa morskim lukama Bar u Crnoj Gori i Solun u Grckoj.

Korporacija je zvanično osnovana 2003 godine ali svoje korene vuče još iz davne 1935 kada je osnovana prva radionica za proizvodnju gumenih proizvoda i gumene obuće.

Vec 1959 godine osnovana je fabrika Autoguma.

1978. ostvaren je prvi Joint venture sa firmom BF Goodrich (SAD).

1981. osnovana je Tigar-Americas (SAD).

1995 uvodi se međunarodni standard za proizvodnju ISO 9001.

1997. Joint venture ugovor Tigar- Michelin North America koji na kraju rezultira korporativnim udruživanjem.¹

Tigar A.D. se u osnovnoj postavci bavi razvojem, proizvodnjom i prodajom proizvoda i usluga iz sledećih oblasti:

- [Tigar MH](#) (gume za putnička, teretna, poljoprivredna i industrijska vozila)
- [Tigar Obuća](#) (niska i visoka gumena obuća)

¹ www.tigar.co.yu/istorija.html

- Tigar Hemijski proizvodi (lepila, boja i lakova)
- Tigar Tehnička guma (namenske proizvodnje)
- Tigar Tours (hotelijerstvo, ugostiteljstvo, transport i izgradnja)
- Tigar Trgovina (trgovine hrane , sportske opreme)
- Tigar Tours (turizam)
- Tigar Obezbrđenje (fizičkog obezbeđenja i protivpožarne zaštite)

PREDSTAVNISTVA TIGRA AD. :

Tigar AD ima predstavništva u S.A.D, Velikoj Britaniji, Bugarskoj, Makedoniji ,Crnoj Gori i BiH.

U Srbiji ima blizu 4000 zaposlenih u fabrikama i predstavništvima. Ima 270 370 (m²) zemljišta i 166.089(m²) površine objekata u sta spadaju skladišta, prodajni objekti, proizvodni objekti , kancelarije i hotelijerstvo.

Ukupni prihod od 1.303.659.000din. , ukupni rashodi od 1.153.199.000din. i neto profit od 134.057.000 din.²

DOSTIGNUCA TIGRA AD. :

Tigar MH je 2004 godine dobio odlikovanje za izvoznika godine. Posluje i proizvodi po svim međunarodnim ISO standardima. Preko svoje osnovne poslovne delatnosti proizvodnje guma za vozila dokazuje i potvrđuje svoj kvalitet i konkurentnost poslovanja na globalnom trzistu.

Tigar AD ima 3650 zaposlenih 110.000m² proizvodnih kapaciteta, 70.000m² skladišnog prostora i 3.750m² poslovnog prostora.³ SIEPA - agencija za strana ulaganja i promociju izvoza republike Srbije proglasila je TIGAR za izvoznika godine u 2004. Postignuti izvoz od skoro 80 miliona eura.⁴

Analizom sledećih oblasti zelim da izucim neke od potrebnih elemenata za uspesno privredjivanje na globalnom trzistu:

1. UPRAVLJANJE KVALITETOM

² Revizor Tigar ad je Deloitte and Touche Beograd podaci za 2004 godinu.

³ Milena Todorović, direktor Sektora računovodstva, Revizija za 2004 godinu "Deloitte and Touche Beograd"

⁴ www.belex.co.yu/trgovanje/preduzeca/TIGR

2. ISO CERTIFIKATI U PROIZVODNJI
3. POLITIKA KVALITETA
4. POLITIKA ZASTITE ZIVOTNE SREDINE
5. TRENING I RAZVOJ KADROVA

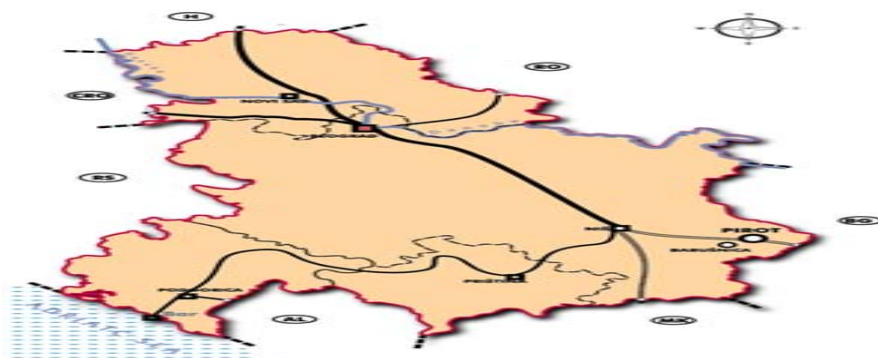
UPRAVLJANJE KVALITETOM

Sertifikovan sistem upravljanja zaštitom životne sredine:
U periodu od 30. 06. – 4. 7. 2003. g. u „Tigru“, odnosno u preduzećima „Tigar MH“ i „Tigar tehnička guma“ je izvršena resertifikacija sistema upravljanja kvalitetom prema zahtevima standarda ISO 9001:2000 i sertifikacija sistema upravljanja zaštitom životne sredine prema zahtevima standarda ISO 14001.

Ocenjivački tim u sastavu: Dr Gerhard Bieri, vodeći ocenjivač SQS-a (Švajcarska), Lidija Todorović, ocenjivač YUQS-a iz Beograda i Gordana Bajović, pravni ekspert, je nakon detaljne provere dokumentacije i njene primenljivosti u praksi, na završnom sastanku zvanično saopštio da sistem upravljanja kvalitetom u „Tigar MH“ i „Tigar Tehnička guma“ funkcioniše u skladu sa projektovanim procesnim modelom i zahtevima standarda ISO 9001:2000, da sistem upravljanja zaštitom životne sredine zadovoljava zahteve standarda ISO 14001 i da tokom provere nije registrovana nijedna neusaglašenost.

Nadzorna provera kvaliteta ISO 9001:2000 i ISO 14000:
U periodu između 14 i 18 juna 2004 izvršena je nadzorna provera sistema kvaliteta od strane švajcarskog sertifikacionog tela SQS koje je jula 2003 izdalo sertifikate za sistem upravljanja kvalitetom i životnom sredinom.

Nadzorne provere se vrše jedanput godišnje i obavezne su. Nalazi ocenjivača su da je sistem ne samo održavan na ranijem, zadovoljavajućem, nivou, već je došlo i do znatnog napretka.



ISO SERTIFIKATI U PROIZVODNJI

Medjunarodni ISO 9001/14001 sertifikati

U periodu od 30. 06. – 4. 7. 2003. g. u „Tigru“, odnosno u preduzećima „Tigar Hemijski proizvodi“ i „Tigar tehnička guma“ je izvršena resertifikacija sistema upravljanja kvalitetom prema zahtevima standarda ISO 9001:2000 i sertifikacija sistema upravljanja zaštitom životne sredine prema zahtevima standarda ISO 14001.



POLITIKA KVALITETA

Politika Tigar Ad kao matične kompanije i svih njenih zavisnih kompanija, je da proizvede i proda proizvode i pruži usluge takvog kvaliteta, koji će osvojiti i zadovoljiti kupce i korisnike i biti na visem nivou od konkurenskih proizvoda⁵.

Otuda je za rukovodstvo i sve zaposlene kvalitet prioritet, a kultura kvaliteta deo strategije koja se bazira na:

- a. Kontinualno podizanje nivoa znanja, sposobnosti i vestina, odnosno povećanju kompetentnosti za obavljanjem svih poslova i zadataka u okviru proizvodnih i ostalih poslovnih procesa, a posebno onih koji direktno utiču na kvalitet proizvoda i usluga.
- b. Uspostavljenom i potvrđenom sistemu upravljanja kvalitetom u skladu sa odgovarajućim standardima i stalnom preispitivanju njegove efikasnosti i efektivnosti.
- c. Stalnim poboljšanjem kvaliteta proizvoda i usluga u delu bezbednosti, funkcionalnosti, servisibilnosti, estetike i kvaliteta isporuka obzirom na vreme i konkurentnost cene.
- d. Procesom pristupa u kome su redovno praćenje performansi sistema i analiza bazirane na činjenicama i povratnim informacijama sa tržišta, osnova za donošenje odluka i kontinualna poboljšanja.
- e. Smanjenje troškova kvaliteta i punom doprinosu ukupnim poslovnim rezultatima.
- f. Uspostavljanju i održavanju partnerskih, odnosno uzajamno korisnih odnosa sa svim poslovnim partnerima.

POLITIKA ZASTITE ŽIVOTNE SREDINE

⁵ Dragan Nikolic, generalni direktor Tigar AD " Izjava o politici kvaliteta,

www.tigarmh.tigar.com

Tigar AD. kao matična kompanija i sva njena zavisna preduzeća brinu o životnoj sredini i puni doprinos njenom očuvanju obezbeđuju kroz:

- Stalnu obuku svih zaposlenih u cilju sticanja novih znanja i podizanja nivoa svesti o značaju očuvanja životne sredine.
- Uspostavljanju efikasnog i efektivnog sistema upravljanja zaštitom životne sredine i doslednu primenu zakona i propisa iz oblasti zaštite životne sredine i postovanja dobre industrijske prakse.
- Upotrebu sirovina i materijala , razvoj recepture , tehnologija , procesa i proizvoda koji su bezbedni za naše radnike, kupce , korisnike i okolinu.
- Unapredjenje organizacije rada i optimizacije procesa u cilju racionalizacije potrošnje sirovina i materijala , energije i vode i smanjenje emisija u vazduh i sprečavanje zagađivanja podzemnih voda i zemljišta.
- Smanjenje količine otpada i dalji tretman otpadnih materijala na način koji omogućava ponovnu primenu ili ne ugrožava životnu sredinu.
- Kontinentalni monitoring i poboljšanje učinka zaštite životne sredine i smanjenje opasnosti od hemijskih akcidenata i udesa.
- Efikasnu eksternu komunikaciju sa svim relevantnim organizacijama u cilju razmene informacija značajnih za zaštitu životne sredine.
- Dostupnost javnosti , strateskim partnerima , kupcima , kreditorima i ostalim zainteresovanim stranama godišnjih izveštaja o učinku na zaštiti životne sredine , čime se obezbeđuje i poboljšava pouzdanost, konkurentnost i imidž Tigra kao poslovnog subjekta i partnera.⁶

⁶ Dragan Nikolic , generalni direktor Tigar AD ” Izjava o politici zaštite životne sredine, “
“www.tigarmh.tigar.com ”



TRENING I RAZVOJ KADROVA

a. Prva 'klasa' budućih trenera uspešno startovala.

Krajem septembra zvanično je proizvedena prva klasa budućih internih trenera, koji će vrsiti obuku zaposlenih u TIGAR MH, iz različitih oblasti.

Za pocetak je predvidjeno da zaposleni dobiju kvalitetne treninge iz Vestine rukovodjenja , Resavanja proizvodnih problema , Zastite na radu i ekologije , Osnova poznavanja tehnologije autoguma , Finansijskog menadzmenta,Industrijskog inzenjeringa...

Novi nacin Treninga i edukacije predvidja kontinualnu obuku svih zaposlenih kakva se zahteva u svim modernim sistemima za Upravljanje ljudskim resursima.

Svi su treneri uspesno prosli 'Kurs za trenere',sto je uz njihovo specijalisticko znanje osnovni preduslov za izvodjenje kvalitetne obuke.

- Edukacija klasera i kontrolora.

Edukacija zapošljenih u Fabrici „Autoguma” je jedna od aktivnosti koja ima izuzetno važno mesto u ukupnom poslovanju. U okviru Fleg programa postoji Podprogram „Isporučeni kvalitet”, čiji je koordinator dipl. inž. Golub Ćirković, direktor Sektora kvaliteta.

Cilj ovog Podprograma je da omogućí stvaranje uslova u kojima bi kupcima na inostranom i domaćem tržištu bili isporučeni samo dobri proizvodi. U okviru Podprograma „Isporučeni kvalitet” definisani su svi problemi koji se javljaju u kvalitetu.

Na osnovu toga urađen je Akcioni plan kojim je određeno šta sve treba uraditi da bi se popravio isporučeni kvalitet.

ZAKLJUCAK



Dragan Nikolić, dipl.ing.

“Sa svim svojim potencijalima, sa vrhunskim stručnjacima svih potrebnih profila i vrednim i sposobnim radnicima, modernom tehnologijom i odgovarajućim proizvodnim kapacitetima, širokom lepezom proizvoda vrhunskog kvaliteta i konkurentnim cenama i rokovima, sa tradicionalno dobrom poslovnom saradnjom sa mnogobrojnim partnerima na svim meridijanima, Tigar je danas moderan poslovan sistem spreman za najveće izazove.

Ova dostignuća izazivaju u meni osećaj ponosa i zahvalnosti. Zahvalnost dugujemo hiljadama privrženih i vrednih stručnjaka i radnika za podršku svim našim kupcima i poslovnim partnerima širom sveta. Svakom od tih ljudi želim ovom prilikom da kažem - hvala Vam.

Uveren sam da će nove generacije sa novim znanjem i entuzijazmom, poslovnom smelošću i mudrošću nastaviti uspešan hod Tigra.”

Generalni direktor:

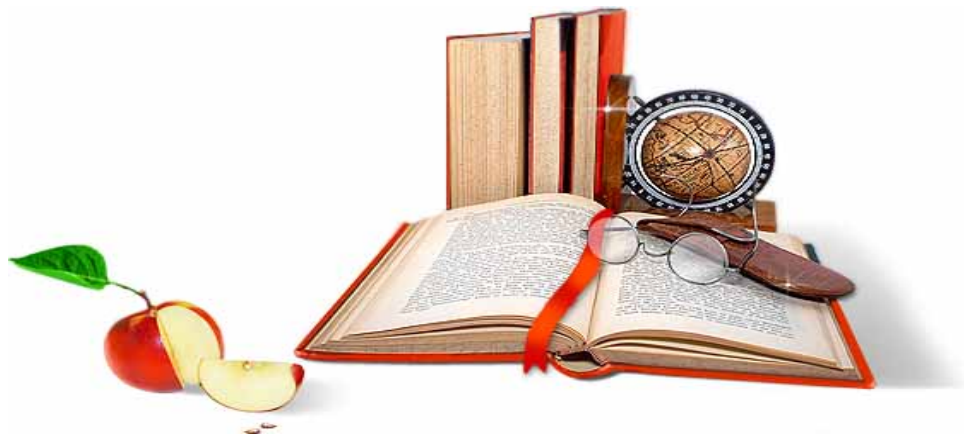
A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Dragan Nikolić', written in a cursive style.

LITERATURA

1. INTERNET : www.tigar.co.yu
2. INTERNET : www.tigar.mh.tigar.com
3. INTERNET : www.michelin.com
4. INTERNET : www.belex.co.yu

BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RAD.

**RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI
MATERIJALI.**



WWW.SEMINARSKIRAD.ORG

WWW.MATURSKIRADOVI.NET

WWW.MATURSKI.NET

WWW.SEMINARSKIRAD.INFO

WWW.MATURSKI.ORG

WWW.ESSAYSX.COM

WWW.FACEBOOK.COM/DIPLOMSKIRADOVI

NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO [SEMINARSKI](#), [DIPLOMSKI](#) ILI [MATURSKI](#) RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE [GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI](#) KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U [BAZI](#) NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU [IZRADA RADOVA](#). PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM [FORUMU](#) ILI NA MATURSKIRADOVI.NET@GMAIL.COM