

**Универзитет Привредна академија у Новом Саду  
Факултет за примењени менаџмент, економију и  
финансије у Београду**

---

## **МЕНАЏМЕНТ У ПРАКСИ**

---



**Проф. др Светомир Минић,  
дипл. инж., редовни професор,  
научни сарадник**

## **Менаџмент људских ресурса према стандардима ISO 9000**

### **1.Прави човек на правом месту (или прави посао за сваког запосленог)**

- обезбедити компетентност запослених у погледу образовања, обуке, знања и искуства
  - ✓ ако су запослени одговарајуће образовани, интелигентни и способни може се боље и више урадити
  - ✓ запослени се бирају према њиховој компетентности, али то подразумева и да се послови прилагођавају расположивим људским ресурсима.

## 2. Јасно дефинисати одговорност

- одговорности и овлашћења се морају утврдити и саопштити (упознати) запосленим
  - ✓ ово је један од најважнијих елемената који су битни за избегавање конфликта, застоја, демотивисаности, и сл.

## 3. Поставити норме учинка

- норме учинка се обавезно утврђују плановима рада и нормативима утрошка рада и материјала. Дубина (ниво) рашчлањења зависи од потреба ефикасног управљања пословима.
  - ✓ норме учинка утврђују шта се од запослених очекује и служе као основ за праћење и оцењивање учинка. Када оне не постоје запослени су склони импровизацијама и превише су зависни од менаџера у вођењу посла
  - ✓ важан елемент захтева за учинак, представљају захтеви корисника (купца) који морају бити достављени свим пословним функцијама предузећа које учествују у реализацији посла.

## 4. Осигурати ефикасну комуникацију

- мора се успоставити одговарајућа интерна комуникација у оба смера
  - ✓ запослени треба да имају све потребне информације за обављање посла, и да имају и друге информације као што су: информације о политици и циљевима организације, резултатима, одлукама, и сл.
  - ✓ потребно је обезбедити и комуникацију у дугом смеру – од запослених ка менаџменту у погледу могућности побољшавања, задовољства запослених, и др.

## 5. Обука

- запослени морају бити оспособљени у погледу обуке, знања и искуства
  - ✓ обука мора бити континуална јер се знање стално мења, напредује.

## 6. Праћење и мерење учинка

- мора се планирати и спроводити праћење и мерење перформанси процеса
  - ✓ треба остварити усклађеност управљања технологијама и управљања запосленим у предузећу
  - ✓ треба бити правичан према запосленима уз познавање и придржавање одредби општих аката организације предузећа
  - ✓ треба прикупити прописане податке за анализе и оцене.

## 7. Вредновање, стимулација и признавање доприноса и побољшање учинка

- организација мора да утврђује, прикупља и анализира податке да би се утврђивале мере побољшавања ефикасности система менаџмента квалитетом
  - ✓ када су утврђени планови рада, онда је могуће оценити резултате, утврдити места за побољшавања и наградити запослене
  - ✓ награђивање по учинку представља основни метод мотивисаности запослених за постизање циљева.

Проф. др Светомир Минић