

## Lõputöö lühikokkuvõte

|  |   |
|--|---|
| Asutus<br><i>(eesti ja inglise keeles)</i>         | Tallinna Tehnikaülikool<br>Tallinn University of Technology   |
| Õppekava   | Rahvusvaheline majandus ja ärikorraldus; BDÄR   |
| Autor  | <b>Taavi Kaarlõp</b>  |
| Juhendaja  | Raul Vatsar   |
| Töö pealkiri<br><i>(eesti keeles)</i>              | <b>AS EM-SERV PÕHIPROTSSESSI TÄIUSTAMINE<br/>PROTSEDUURANALÜÜSI MEETODIL</b>                          |
| Töö pealkiri<br><i>(inglise keeles)</i>            | <b>IMPROVEMENT OF MAIN PROCESS USING<br/>PROCEDURE ANALYSIS METHODOLOGY IN COMPANY<br/>EM-SERV AS</b> |
| Töö lühikokkuvõte<br><i>(eesti keeles, 1-2 lk)</i> |   |

Lõputöö eesmärk on välja selgitada, kas ettevõttes EM-Serv AS oleks kasulik rakendada protsessikeskset juhtimismeetodit igapäevatoös tekkivate probleemide lahendamiseks.

Lahendamaks püstitatud hüpoteesi esmalt kaardistati ettevõtte töötajate poolt välja toodud probleemide allikad struktureeritud individuaalintervjuu põhjal.

Intervjuudest võttis osa 25 töötajast 16. Selgus, et juurprobleemiks on lünklik töökorraldus. Seda kinnitas suur ebakõla ametialases dokumentatsioonis kirjapandud töötajate tööülesannete ning reaalse kohustuste vahel. Tööülesannete täitmisel lähtutakse põhiliselt endi ning kolleegi kogemustele. Esineb ka palju lisakohustusi, mis töötajate silmis ei ole nende ametiga seotud.

Tööstaaž langeb vastanutel üldiselt kahte leeri – on väga pika ning väga lühikese ametiajaga töötajaid. See on märk uute töötajate püsimatusest. Koolitusvajadust just kinnitasidki enim väikese tööstaažiga töötajad. Intervjuud lõpetasid küsimused, mis puudutasid ettevõtte tegevusvaldkonda, esindatavaid brände ning olemasolevaid konkurente. Vastused viimastele küsimustele olid paraku murettekitavad, kuna keegi ei suutnud nimetada kõiki brände, mille ainuesindaja on EM-Serv AS.

Seejärel kõrvutas autor kolm erinevat meetodit ning võrdluse tulemusena valis neist sobivaima, milleks osutus Protseduuranalüüs, mille kasuks otsustamisel mängis rolli meetodi selge juhend, kuidas seda ettevõttes rakendada ning teiste meetoditega võrreldes väiksem juurutusaeg.

Meetodi põhjal teostati situatsioonianalüüs, kus koostati ehitustehnika ning seadmete kliendile tarnimise protsessile protseduurireglid, mida järgides viidi läbi ka pilootkatsetus.

Pilootkatsetuses osales 7 ettevõtte töötajat, kes hindasid protseduurireglite parameetreid kümne palli süsteemis. Ebapiisava koondhinde saanud parameetrid vajasisid täiendavat läbitöötamist, millele autor andis omapoolsed soovitusel. Pilootkatsetus pälvis põhiliselt positiivset tagasisidet. Eriti oli rahul peamehaanik, kes tunnetas töökoormuse langemist, omades kontrolli ning ülevaadet protsessi ajakava üle ning jõudes aegsasti planeerida tulevasi toiminguid.

Kokkuvõtteks leiab autor, et töö eesmärgiks püstitatud hüpoteesi kohaselt sobib Protseduuranalüüs hästi EM-Serv AS töökorralduslike probleemide lahendamiseks. Eeldused selleks on ettevõttes sobivad, kuna põhiprotsessid on igapäevaselt sarnased ning esineb kõrvalekaldeid vaid väga vähesel määral. Protseduuranalüüsi meetodika moodustas tervikliku arusaama ettevõtte põhiprotseduurist, mille protseduurireglid on ühtselt mõistetavad.

.....

.....