

**SEMINARSKI RAD
INDUSTRIJSKO INŽENJERSTVO**

Tema:

Standardizacija u oblasti kvaliteta

Sadržaj:

Uvod.....	3
Standardizacija.....	4
Sistem upravljanja kvalitetom (QMS).....	5
Total Quality Managment (TQM)	6
Standardi serije ISO 9000.....	9
ISO 9000:2000.....	12
Ostali standardi.....	16
Zaključak.....	19
Literatura.....	20

Uvod

Od 1920. godine do 1940. godine obezbjeđenje isporuke kvalitetnih proizvoda za kupca se baziralo na znanjima o kontroli kvaliteta proizvoda i tadašnjem razvoju tehnologije. Na završetku proizvodnih linija je postojao tim kontrolora koji su isključivali proizvode koji vizuelno ili na osnovu skromnih mernih pokazatelja ne zadovoljavaju planirane tolerancije. Povratna informacija od kupca i njegovi zahtevi nisu se uzimali u obzir i preporučenih mera ili normi za dati proizvod nije bilo. Krajem 1940. godine Ministratsvo odbrane u Sjedinjenim Američkim Državama, je prepoznalo korist koja je dobijena globalnom transformacijom japanske proizvodne industrije. Ovo ministarstvo razvija sistem standardizacije koji dobija naziv "Obezbjeđenje kvaliteta" i uvođenje organizacionih procedura za upravljanje svim funkcijama koje utiču na kvalitet proizvoda. Nešto kasnije se razvijaju i prvi standardi vojne industrije tj. MIL standardi američke vojske koji su bili osnova za razvoj serije standarda ISO 9000. Ovi standardi su unapređivani od strane Asocijacije za standard i kvalitet u Velikoj Britaniji i Kanadi.

Međunarodne organizacije za standardizaciju ISO je 1979. godine formirala Tehnički komitet TC 176 sa osnovnim zadatkom da radi na "standardizaciji i usaglašavanju područja sistema kvaliteta, obezbjeđenja kvaliteta i odgovarajućim tehnologijama kvaliteta", na osnovama postojećih nacionalnih standarda. Kao rezultat tog rada izašla je 1987. godine serija standarda ISO 9000. Ova serija standarda na našim prostorima je nakon četiri godine kašnjenja ugledala svetlo dana. Standardi serije ISO 9000 su koncipirani tako da ne daju rešenja. Oni samo daju zahteve koje treba ispoštovati i smernice kojima se treba rukovoditi da bi se obezbedio sistem kvaliteta. Namenjani su industrijskim, komercijalnim ili državnim organizacijama, sa ciljem da im omoguće obezbjeđenje zadovoljenja zahteva i/ili potreba kupaca, da zadrže dobre ekonomske performanse i da razviju efektivnije i efikasnije sisteme. Često se dešava da ispunjenje uslova tehničke specifikacije koje kupac postavlja ne rezultira uvek i njegovim zadovoljstvom. Razlog tome leži u nedostacima u organizacionom sistemu za isporuku i podršku proizvodu. Upravo, rešenje za ove probleme treba tražiti u seriji standarda ISO 9000. Oni opisuju koje elemente sistema kvaliteta treba uzeti u obzir, ali ne i kako pojedine organizacije treba da primene ove sisteme. Ovi standardi su prvim izdanjem sa pravom tretirani kao proizvodni, jer su upravo i bili kao i njihove pretače namenjeni hardverskim preduzećima.

Serija standarda ISO 9000 jasno definiše zahteve i smernice za svaki segment poslovnog sistema. Mnoštvo uključenih nacionalnih standarda, stručnjaka iz zemalja kooperanata na projektu izrade ISO 9000, kao i razlozi nekih zemalja za sertifikaciju sistema kvaliteta su dovoljan garant da primena odgovarajućih ISO 9000 standarda poslovni sistem dovodi u stanje konkurentnosti i otvorenosti za saradnju i dalji razvoj.

Standardizacija

Standardizacija je proces utvrđivanja i primene određenih pravila radi sređivanja i regulisanja aktivnosti u datoj oblasti, u korist i uz učešće svih zainteresovanih strana, a naročito radi ostvarenja sveopštih optimalnih ušteda, uzimajući u obzir funkcionalnu namenu i zahteve tehničke bezbednosti (definicija ISO)

Standardizacija je posledica:

- potrebe uspostavljanja efikasne zaštite potrošača (zdravlje, bezbednost, ekonomski interesi)
- zaštita okruženja
- stvaranja uslova za stabilno snabdevanje tržišta
- obezbeđenja konkurentnosti na globalnom tržištu

Standard je dokument u kome se definišu pravila, smernice ili karakteristike za aktivnosti ili njihove rezultate (proizvod ili usluga može biti taj rezultat) radi postizanja optimalnog nivoa uređenosti.

Dokumenti :

- *Standardi* – glavni oblik regulacije kvaliteta
- *Pravilnici o kvalitetu* – osnovni sastav proizvoda, vrste i količina aditiva, uslovi i postupci obrade, organoleptičke osobine, pakovanje, deklaracija, ...
- *Proizvođačka specifikacija* - sastav proizvoda, tehnologija obrade, pakovanje i sl.
- *Tehnički normativi* – mere zaštite i sigurnosti pri upotrebi proizvoda, njihovom skladištenju, transportu i čuvanju
- *Atesti* – dokument kojim se potvrđuje da je proizvod na propisani način ispitan i da po osobinama odgovara zahtevima standarda ili drugog propisa o kvalitetu – izdaje ga ovašćena institucija
- *Garantni listovi* – obaveza proizvođača

Predmeti standardizacije mogu biti:

- proizvodi (sirovine, materijali i gotovi proizvodi)
- metode ispitivanja
- definicije i razni apstraktni pojmovi
- tehnološka oprema
- proizvodni procesi
- dokumentacija
- kontrola kvaliteta
- sistemi upravljanja

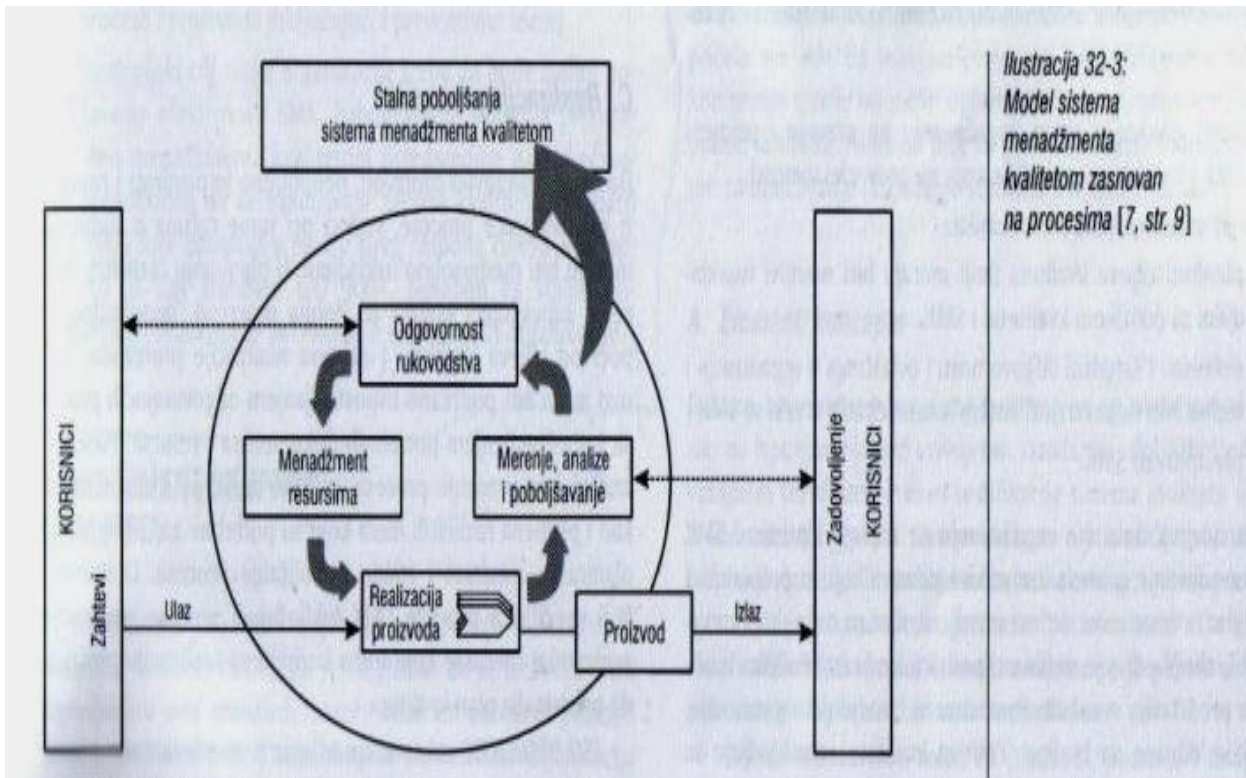
Nivo standardizacije

- □ Interni (lokalni)
- □ Granski
- □ Nacionalni (JUS, SCS, SRPS, DIN, BS,...)
- □ Regionalni (EN)
- □ Međunarodni (ISO)

Standardizacija sistema kvaliteta: Sistem kvaliteta je put da se dođe do organizacije koja će ispunjavati potrebe i očekivanja korisnika

Sistem upravljanja kvalitetom (QMS)

Sistem upravljanja kvalitetom – sistem upravljanja za usmerenje i kontrolu organizacije u pogledu kvaliteta.



Total Quality Management (TQM)

Totalno upravljanje kvalitetom razvilo se šesdesetih i sedamdesetih godina 20 veka. Ono predstavlja jedan rukovodeći stil, odnosno formu rukovođenja, koja osigurava angažovanje svih, od direktora organizacije do poslednjeg zaposlenog, na postizanju kvaliteta i maksimalnom zadovoljstvu kupca. Predlog definicije Totalnog upravljanja kvalitetom, izrađen od strane ISO glasi:

«TQM je jedan način vođenja organizacije sa namerom učestvovanja svih saradnika i saradnje među svim grupama, u poboljšanju kvaliteta, koje postiže organizacija kod: roba i usluga, aktivnosti i ciljeva, zadovoljstva kupca, dugoročne rentabilnosti, prednosti za saradnike i usaglašenosti sa zahtevima društva».

Poredjenje TQM-a i tradicionalnog pristupa

Tradicionalni pristup	TQM
Kvalitet je tehničko pitanje	Kvalitet je strateško pitanje
Visok kvalitet troši novac	Visok kvalitet štedi novac
Odgovornost je na delu za kvalitetu	Odgovornost je na svakome u organizaciji
Cilj je zadovoljiti zahteve	Cilj je neprekidno poboljšavanje
Kvalitet se meri prosečnom ocenom kvaliteta	Kvalitet meri - nula grešaka (<i>zero defects</i>)
Naglasak je na pronalaženju grešaka	Naglasak je na preventivnom delovanju
Kvalitet definise organizacija	Kvalitet definise korisnik

Totalno upravljanje kvalitetom ima 10 osnovnih principa i to:

1. Usaglasiti se sa kupčevim potrebama,
2. Razumeti i poboljšati lanac: dobavljač, organizacija i kupac,
3. Raditi «prave» stvari,
4. Raditi stvari «tačno» od prvog puta,
5. Meriti poboljšanja,
6. Kontinuirano poboljšavati,
7. Rukovoditi,
8. Obučavati,
9. Poboljšavati komunikaciju (efektivno komunicirati),
10. Dati priznanja za «napredovanje».

Postupak uvođenja sistema kvaliteta

Globalni postupak rada menadžmenta na razvoju sistema kvaliteta (QS) izgleda otprilike ovako:

- priprema primene standarda serije ISO 9000,
- snimanje stanja kvaliteta u poslovnom sistemu,
- projektovanje QS,
- uvođenje QS,
- atestiranje QS i
- provera atestiranog QS.

Najveći deo posla oko uvođenja sistema kvaliteta pada na menadžment preduzeća koji pokreće postupak, radi na internoj organizaciji tokom rada konsultantske kuće i obezbeđuje održavanje sistema kvaliteta. Zato ćemo najviše pažnje posvetiti upravo ulozi menadžmenta u ovom procesu.

U fazi pokretanja postupka, menadžment radi na iniciranju postupka i pripremi za uvođenje sistema, odnosno sprovodi sledeće aktivnosti:

- donošenje odluke o uvođenju QS,
- izbor spoljnih saradnika (konsultantske kuće) za rad na uvođenju QS,
- izbor metodologije za rad na uvođenju QS,
- izbor planova i programa za obrazovanje kadrova,
- obrazovanje kadrova.

U fazi snimanja stanja aktivnosti menadžmenta obuhvataju:

- donošenje odluke o utvrđivanju nivoa QS,
- instaliranje modela i softvera za snimanje stanja QS,
- određivanje tima za snimanje stanja,
- definisanje planova snimanja,

- snimanje stanja,
- izveštaj o postojećem stanju.

Projektovanje QS zahteva sledeće aktivnosti:

- donošenje odluke o projektovanju QS,
- projektovanje modela QS,
- projektovanje osnovne dokumentacije QS,
- obuka kadrova za prihvatanje projektovanih rešenja,
- donošenje odluke o sprovođenju projektovanih rešenja.

Samo uvođenje QS podrazumeva:

- određivanje organizacije za primenu projektovanih rešenja
- provera projektovanih rešenja
- donošenje odluke o primeni rešenja u celom poslovnom sistemu
- primena projektovanih rešenja

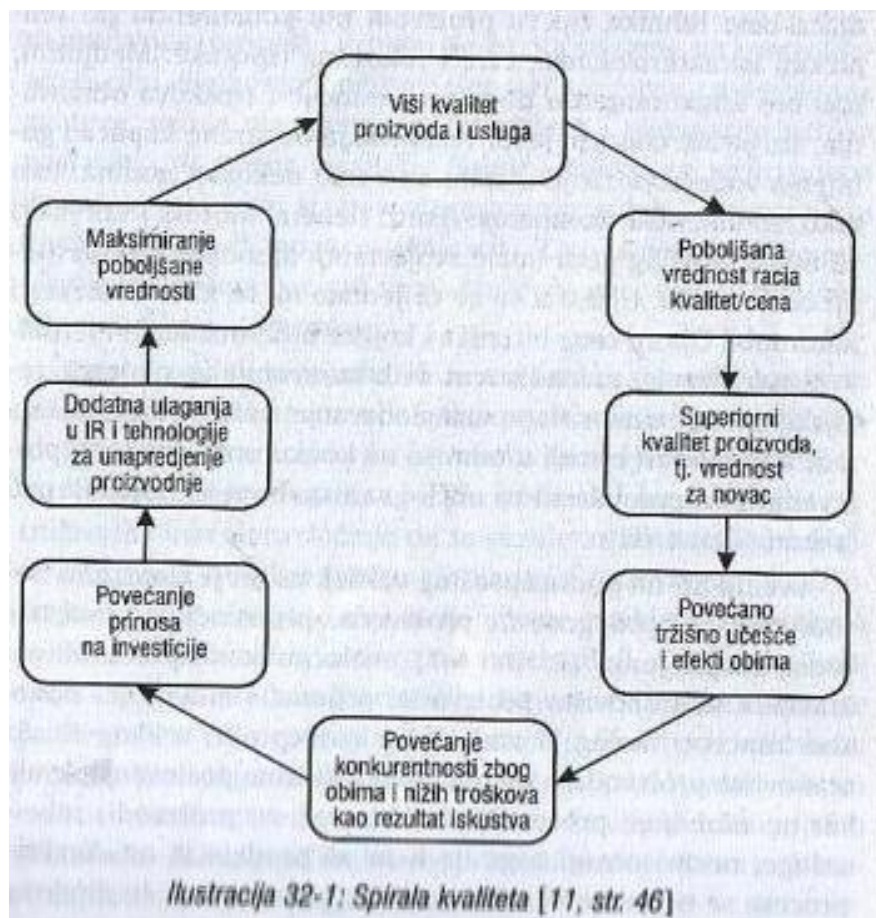
Nakon toga dolazi atestiranje sistema:

- donošenje odluke o atestiranju QS
- uvod u izvršenu pripremu za atestiranje QS
- izbor organizacije za atestiranje QS
- analiza postupka za atestiranje QS
- atestiranje QS
- završni razgovor

Poslednja faza pre sertifikacije je provera sistema kvaliteta i obuhvata:

- donošenje odluke o proveri QS
- provera delova QS
- donošenje odluke o internoj oceni QS
- interna ocena QS pred ponovno atestiranje
- ponovno atestiranje QS
- završni razgovor.

Sertifikaciju standarda, odnosno verifikaciju ispunjenosti vrše sertifikaciona i akreditaciona tela, a njih za ovaj standard ima jako puno, jer se, kao što smo rekli, radi o bazičnom sistemu kvaliteta.



Standardi serije ISO 9000

Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO- *International Organisation for Standardisation*)

- je svetska federacija nacionalnih tela za standardizaciju (članice ISO). Standardizacija podrazumeva proces utvrđivanja odredaba za opštu i višekratnu upotrebu, u odnosu na stvarne i potencijalne probleme, radi postizanja optimalnog nivoa uređenosti u određenoj oblasti. Rad na izradi međunarodnih standarda obavlja se kroz ISO tehničke komitete. Svaka članica koja je zainteresovana za neki tehnički komitet, ima pravo da ima svoje predstavnike u tom komitetu. Međunarodne organizacije, vladine i nevladine, koje su u vezi sa ISO, takođe učestvuju u radu komiteta. Međunarodna organizacija za standardizaciju donela je seriju dokumenata ISO 9000 koji se odnose na sistem menadžmenta kvalitetom. Međunarodni standard serije ISO 9000 pripremio je tehnički komitet ISO-TC 176, Menadžment kvalitetom i obezbeđenje kvaliteta, potkomitet SC 2, Sistem kvaliteta. Sistem kvaliteta po ISO 9000 je široko prihvaćen kao tržišni zahtev. On danas postaje najvažnija tržišna barijera u svetu.

ISO 9000

-je sistem standarda za organizaciju poslovanja, koji je univerzalan bez obzira na delatnost, razvijen je od Britanskog instituta za standarde, a održava se od strane organizacije ISO. Ovaj model danas je najsavremeni način organizacije i upravljanja poslovnim sistemima. Temeljni uzrok nastanka ovog modela jeste potreba za što većom poslovnom delotvornošću. Ideja je nastala na dugogodišnjim pozitivnim iskustvima niza respektabilnih institucija za standardizaciju kao što su: DIN (Deutsches Institut für Normung), BSI (British Standards Institution), ANSI (American National Standards Institute), DoD (Department of Defense) itd. U fokusu ideje bila je želja razviti takav sistem standarda za organizaciju poslovanja koji je univerzalan bez obzira na delatnost, dakle jednako se može koristiti u državnoj upravi, industriji, javnom sektoru, informatičkim preduzećima itd. U koncept ovog sistema ugrađeno je dosadašnje ljudsko znanje o tome kako odrediti minimalni skup zahtjeva kojima mora udovoljiti jedan poslovni sistem. Prva verzija nastala je 1994. godine, a druga (poboljšana) verzija pojavila se 2000. godine. ISO 9000 predstavlja svetski standard poslovanja jer ga je prihvatilo više od 100 zemalja sveta. Prednosti uvođenja ovog sistema su mnogostruke. ISO 9000 orijentirano se na način proizvodnje proizvoda, a ne na sam proizvod, i celi postupak rada se mora dokumentovati. Utvrđuje se sistem odgovornosti, te se kontinuirano poboljšavaju poslovni procesi.

RAZVOJ STANDARDA SERIJE ISO 9000

Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) započela je još 1979. godine, posredstvom svog Tehničkog komiteta (ISO/TC 176), rad na "standardizaciji i harmonizaciji na području sistema kvaliteta, osiguranja kvaliteta i odgovarajućih tehnologija kvaliteta". Tokom nekoliko godina rada koristila su se iskustva svih dotadašnjih standarda, pogotovo britanski standardi sistema kvaliteta.

Prvi ISO standardi kvaliteta propisani su 1987. god. Prva revizija standarda izvršena je 1994. god., a 2000. god. pojavljuje se nova verzija standarda, koja sistem upravljanja kvalitetom definiše u okviru četiri megaprocasa:

- odgovornost rukovodstva
- upravljanje resursima
- realizacija proizvoda
- merenje, analiza i unapređenje

Osnovna značajnost ovih standarda ogleda se u činjenici da njihovi zahtevi postavljaju dodatne zahteve proizvođaču s ciljem osiguranja uslova za postizanje ugovorenog kvaliteta i komplement su tehničkim specifikacijama proizvoda i usluga. Različitost u standardizaciji uopšteno, pa tako i u području standarda sistema kvaliteta, zahteva usklađivanje radi uklanjanja tehničkih prepreka u međunarodnom prometu i saradnji. Zemlje Evropske zajednice otklanjaju međusobne tehničke prepreke usklađivanjem nacionalnih propisa na osnovu tzv. Bele knjige. Pri tome se nastojalo postići što veću jedinstvenost evropskih standarda, a isto tako i uvažiti nacionalne standarde i njihove specifičnosti. Zajednički standardi usmeravaju se na bitne zahteve zaštite zdravlja, sigurnosti, zaštite okruženja i zaštite potrošača.

Promena strukture standarda išla je sledećim redom

- ISO 8402 i ISO 9000 su zamenjeni sa ISO 9000
- Zatim je ISO 9001, ISO 9002 i ISO 9003 nakon 2000 – te zamenjeno sa ISO 9001 i ISO 9004
- ISO 10011 bi trebalo da bude zamenjeno sa ISO 19011
- ISO 10011 pruža smernice za upravljanje i sprovođenje internih i eksternih provera sistema upravljanja kvalitetom.

Promena strukture standarda sistema kvaliteta

Revizija standarda iz 2000. godine imala je za cilj unapređenje metodologije sistema upravljanja kvalitetom. U pitanju je procesni model (jedan model za razliku od tri modela iz 1994) kod koga postoji logičan sled zahteva standarda, uključeni su zahtevi za stalno unapređivanje kvaliteta i insistira se na permanentnom merenju zadovoljstva korisnika, što stvara dobru osnovu za dalji razvoj koncepta kvaliteta u organizaciji koja primenjuje standard ISO 9000:2001. U standardu je izvršeno unapređivanje terminologije, termini su usaglašeni sa upravljačkim konceptom, a standard je kompatibilan sa međunaorodnom serijom standarda ISO 14000 Upravljanje zaštitom životne sredine.

Svrha sistema ISO 9000

-je osigurati da se bilo koji proizvod proizvodi najefikasnijim i najefektivnijim načinom. Postoje eksterni i interni razlozi uvođenja ISO sistema. Eksterni razlozi uvođenja presudni su za organizacije kojima je ISO sistem preduslov opstanka na tržištu. Interni razlozi uvođenja ISO sistema su: unapređenje postojeće organizacije rada, povećanje kvaliteta proizvoda ili usluga, povećanje učinkovitosti i rad uz stalan napredak, uspostava konzistentnog sistema odgovornosti, povećanje zadovoljstva kupaca, uspostava preventivnog sistema, bolja dokumentiranost načina rada, povećanje zadovoljstva zaposlenih itd.

Kritičke napomene o standardu ISO 9000

Sistem kvaliteta kompanije, se sertifikuje po jednom od ovih modela. Analizom sadržaja, odnosno elemenata definisanih ovim modelima, može se utvrditi da nisu obuhvaćeni sledeći elementi sistema kvaliteta:

1. Troškovi vezani za kvalitet
2. zaštita životne sredine/ekologija
3. bezbednost i zdavlje korisnika proizvoda / usluga
4. saradnja sa dobavljačima i korisnicima umesto preispitivanja
5. uticaj inovacije na unapređenje kvaliteta
6. imidž I kultura kompanije
7. nagrade I priznanja za kvalitet

Verovatno postoje i drugi elementi koje bi trebalo, ubuduće, uključiti kao zahteve u seriji standarda ISO 9000.

Struktura ISO 9000

Sistem ISO 9000 sastoji se:

- * ISO 9000:2000 – sistemi upravljanja kvalitetom – temelji i rečnik,
- * ISO 9001 – sistemi upravljanja kvalitetom – zahtevi,
- * ISO 9004 – sistemi upravljanja kvalitetom – uputstva za poboljšavanje sposobnosti.

Standard ISO 9000:2000 pokriva osnove sistema za upravljanja kvalitetom, te takođe sadrži rečnik ISO 9000 skupa standarda. Najnovija verzija je ISO 9000:2005. ISO 9001 namenjen je za upotrebu u bilo kojoj organizaciji koja oblikuje, razvija, proizvodi, uvodi i održava neki proizvod ili pruža bilo koji oblik usluge. Ovaj sistem ima zahteve koje organizacija treba ispuniti ako žele postići zadovoljstvo potrošača kroz dosledne proizvode i usluge koje se slažu s očekivanjima kupca. Ovo je jedina implementacija za koju treća osoba može dodeliti sertifikat. Najnovija verzija je 9001:2000.

ISO 9000:2000

-definiše kvalitet kao: "Sposobnost skupa bitnih karakteristika proizvoda, sistema ili procesa da ispune zahteve korisnika i drugih interesnih grupa" U ovoj definiciji pod pojmom korisnik se podrazumevaju organizacija ili osoba koja prima proizvod. Primeri: potrošač, klijent, krajnji korisnik, trgovac na malo, diler itd. Definicija kvaliteta iz ISO 9000:2000, uz korisnike, kao bitne pominje i druge interesne grupe, pod čime se podrazumevaju osobe ili grupe koje imaju interes u uspehu ili učinku organizacije. Interesne grupe uključuju, pored vlasnika, zaposlenih, isporučilaca (snabdevača i podugovarača), banaka, udruženja sindikata i društvo u širem smislu. Suština ove definicije je pristup poimanja korisnika. U slučaju da se pod korisnikom podrazumeva samo onaj ko plaća proizvod, odnosno uslugu, onda se otkriva ružna strana sistema u kome se neće poštediti ni poslednja jedinka životinjske vrste, zbog proizvodnje modernih cipela, a sve to zbog jedinog cilja - zarade. Iz svega sledi da kvalitet predstavlja rezultat usklađivanja zahteva i interesa različitih grupa. Pod pojmom korisnik (*Customer*) često se podrazumeva kupac proizvoda (bicikl) ili usluge (ručak u restoranu). Ali ove korisnike, preciznije, nazivamo potrošačima (*Consumers*). Na primer, fabrika automobilskih motora kupuje čelik od železare, proizvodi delove, koje šalje na sklapanje. Železara je snabdevač (isporučilac) fabrike motora, koja je isporučilac fabrike automobila. Fabrika motora je korisnik železare, a fabrika automobila je korisnik fabrike motora. Ovu vrstu korisnika nazivamo *spoljnim korisnicima*. Unutar svake od navedenih organizacije postoje i *unutrašnji korisnici*, oni koriste proizvode ili usluge drugih zaposlenih. Na primer odeljenje montaže je unutrašnji korisnik mašinskog odeljenja, a svi oni su korisnici usluga projekatana.

Pojmovi vezani za sistem upravljanja kvalitetom definisani su standardom ISO 9000:2000 "Sistemi upravljanja kvalitetom - osnovni pojmovi i rečnik":

- 1 → *proizvod*, je rezultat procesa
- 2 → *proces*, je skup međusobno povezanih aktivnosti
- 3 → *kvalitet*, po službenoj definiciji ISO 9000:2000 - način postizanja zadovoljstva kupaca ili drugih interesnih strana, kvalitet nije statična kategorija, prerastao je proizvod i uslugu i proširio se na sve funkcije poslovanja

4 → *potpuno upravljanje kvalitetom (TQ)*, jedan od načina vođenja organizacije sa namerom učestvovanja svih saradnika i saradnje među svim grupama u poboljšanju kvaliteta koji postiže organizacija kod: roba i usluga, aktivnosti i ciljeva, zadovoljstva kupca, dugoročne rentabilnosti, prednosti za saradnike i usaglašenosti sa zahtevima društva

5 → *kultura kvaliteta*, skup principa i legalnih postupaka na kojima se temelje koncepti TQM-a i koji se integrišu u kulturu organizacije

1 → *politika kvaliteta*, mora je odrediti i dokumentovati vrhovni menadžment organizacije, uključujući svoje ciljeve i obaveze koje se tiču kvaliteta; organizacija mora osigurati da se ta politika razume, sprovodi i održava na svim nivoima organizacije

2 → *kontrola kvaliteta*, deo upravljanja kvalitetom usmeren na ispunjenje zahteva (ISO 9000:2000)

3 → *upravljanje kvalitetom*, sve aktivnosti celokupne upravljačke funkcije kojom se u okviru sistema upravljanja kvalitetom utvrđuje politika kvaliteta, ciljevi i odgovornosti i sprovodi njihovo uvođenje sredstvima planiranja kvaliteta, nadzora, osiguranja I poboljšanja kvaliteta u celokupnom sistemu

4 → *zadovoljstvo/nezadovoljstvo korisnika/kupaca*, kupčevo mišljenje o stepenu ispunjenja/neispunjenja njegovih zahteva i očekivanja ISO 9000, sistem upravljanja kvalitetom prema zahtevima familije standarda ISO 9000 danas se koristi u celom svetu, a sertifikacija tog sistema opšte je prihvaćen način dokazivanja sadašnjim i potencijalnim partnerima da će proizvod ili usluga zadovoljiti njegove zahteve prema kvalitetu.

Standard serije ISO 9000:2000 temelji se na osam principa:

- 1 1. Organizacija usmerena na korisnika
- 2 2. Liderstvo
- 3 3. Uključenje osoblja
- 4 4. Procesni pristup
- 5 5. Sistemski pristup upravljanju
- 6 6. Stalna poboljšavanja
- 7 7. Odlučivanje na osnovu činjenica
- 8 8. Uzajamno korisni odnosi sa isporučiocima

Koliko ISO standardi doprinose uspešnijem poslovanju i stvaranju dodatnih vrednosti za organizacije govore i podaci da se na godišnjem nivou beleži stalan rast kompanija koje su uvele standard ISO 9000 (rast od oko 10,2% godišnje, od ukupnog broja kompanija). Najveći rast broja ISO 9000 sertifikata su zabeleženi u: Kini, Italiji, Španiji, Japanu, Češkoj, Indiji, SAD-u, Švajcarskoj, i dr.

Ideje na kojima se gradi ISO 9000:2000 novi koncept upravljanja poslovnim sastavom

Potencijalni problemi zbog kojih se uvodi norma ISO 9000:2000

- Dosadašnja vizija/misija/strategija/politika
- Nedovoljna odgovornost u radu
- Način rada nije dokumentovan
- Introvertni odnosi u poslovanju
- Nedovoljna produktivnost u razvoju programske opreme
- Visoki troškovi održavanja programske opreme
- Nedovoljnost kvaliteta programske opreme
- Problemi u zadovoljstvu korisnika i delatnika

Seriya ISO 9000:2000 Koristi:

- Poboljšani kvalitet sa manje varijacija
- Smanjenje troškova
- Veća produktivnost
- Veće angažovanje a i satisfakciju zaposlenih
- Veća satisfakcija potrošača
- Bolji odnosi sa potrošačima

Cilj je obezbediti eksterni kvalitet

Ova revizija serije ISO 9000 se zasniva na novim osnovama, i to:

- funkcionalni pristup se zamenjuje sa procesnim pristupom,
- ulaze i izlaze iz svih procesa treba meriti i upoređivati radi poboljšavanja,
- kvalitet procesa treba dokazati evidentnim zadovoljstvom kupaca.

ISO 9000:2000 - Sistemi menadžmenta kvalitetom: Osnove i rečnik

- Kvalitet
- Menadžment
- Organizacija
- Proces i proizvod
- Karakteristike
- Usaglašenost
- Dokumentacija
- Ispitivanje
- Provera
- Obezbeđenje kvaliteta mernih procesa

Procesni pristup

Svi procesi neophodni za ostvarenje željenog rezultata moraju biti definisani, a ulazi i izlazi iz procesa zajedno sa vezama sa funkcijama organizacije identifikovani i praćeni. Pored toga, organizacija mora da definiše jasne nadležnosti upravljanja procesima, kao i da omogući korisnicima obuku, materijal i potrebne informacije.



Ostali standardi:

ISO 9001 specificira zahteve koji se odnose na sisteme menadžmenta kvalitetom, a koji imaju za cilj povećanje zadovoljstva korisnika.

ISO 9001:2000 - Sistemi menadžmenta kvalitetom: zahtevi

- *Odgovornost rukovodstva* – politika kvaliteta, planiranje, ostvarivanje ciljeva i komunikacija sa zahtevima potrošača
- *Menadžment resursima* – raspoloživost resursa i razvoj
- *Realizacija proizvoda* – satisfakcija potrošača i poboljšavanje kvaliteta
- *Merenja, analiza i poboljšavanja* – metodi za merenje efikasnosti sistema i karakteristika proizvoda

ISO 9004 daje uputstvo koje se odnosi na efektivnost i na efikasnost sistema menadžmenta kvalitetom. Revidirano izdanje ISO 9004 pružice rukovodstvu uputstvo za dostizanje održivog uspeha u okruženju. Ukazuje se na očekivanja svih zainteresovanih strana.

Sistem okolinskog upravljanja (EMS)

Sistem okolinskog upravljanja predstavlja dio ukupnog sistema upravljanja koji uključuje ustrojstvo organizacije, aktivnosti planiranja, odgovornosti, postupke, procedure za razvoj, implementaciju, postizanje, preispitivanje i održavanje politike upravljanja okolinom (prema standardu ISO 14001).

Osnovni elementi EMS sistema su:

- osiguranje saglasnosti rukovodstva o potrebi uvođenja sistema okolinskog upravljanja,
- formulisanje okolinske politike,
- planiranje aktivnosti,
- implementacija planiranog i djelovanje,
- mjerenje rezultata i
- kontinuirano poboljšanje.

Konceptija EMS sistema zasnovana je na uvođenju sistemskog i strukturiranog postupka okolinskog upravljanja na način da organizacija lakše spriječi i kontroliše nepovoljne uticaje na okolinu.

S aspekta sličnosti sa drugim sistemima upravljanja u organizaciji EMS sistem je najbliži sistemu upravljanja kvalitetom, prema ISO 9000 seriji. To ne znači da je sistem kvaliteta uslov za uvođenje EMS, nego da organizacije sa već uvedenim sistemom kvaliteta prema ISO 9000 seriji, imaju određene prednosti jer su oba sistema zasnovana na sličnoj filozofiji i imaju brojne zajedničke osobine. Polaznu osnovu sistema okolinskog upravljanja predstavljaju između ostalih standardi:

- Standard Velike Britanije BS 7750,
- Međunarodni standardi ISO 14001 serije,

- Evropska regulativa EMS, itd.

Standard Velike Britanije BS 7750

Ovaj standard je razvijen u toku 1992.godine od strane British Standards Institution/BSI/ i bio je prvi koji je obrađivao okolinski pristup upravljanju. Nakon dvogodišnje probne upotrebe izdata je sadašnja verzija ovog standarda.

Standardi serije ISO 14000

Standardi upravljanja zaštitom životne sredine

Skup standarda kojima se obezbeđuje da poslovanje bude usklađeno sa zahtevima prirodnog okruženja (životne sredine)

Cilj: unapređenje zaštite okruženja i prevencija zagađenja u skladu sa ekonomskim interesom društva

Organizacija sa ISO 14000:

- Ima manje ekoloških problema
- Ostvaruje uštede kroz efikasnije upravljanje resursima i smanjenje količina otpada

Serijski ISO 14000:

Standardi koji se odnose na procese/organizaciju

- *ISO 14001* Sistemi upravljanja zaštitom životne sredine – specifikacija sa uputstvom za upotrebu
- *ISO 14002* Uputstva za mala i srednja preduzeća koja žele da sertifikuju svoj sistem za upravljanje zaštitom životne sredine
- *ISO 14004* Sistemi upravljanja zaštitom životne sredine – principi, sistemi, podrška
- *ISO 19011* Uputstva za proveru
- *ISO 14020, 14021* Obeležavanje i deklaracije
- *ISO 14030* + uputstva za targetiranje performansi i monitoring sistema za upravljanje zaštitom životne sredine

Standardi koji se odnose na proizvod

- *ISO 14022, 14023, 14024, 1402X* Obeležavanje proizvoda
- *ISO 14040* + LCA – analiza životnog ciklusa proizvoda
- *ISO 14050* Termini i definicije

Standard ISO 14001:2004, Sistem okolinskog upravljanja - Zahtjevi sa smjernicama za upotrebu

Međunarodni standard ISO 14001:2004 namjenjen je organizacijama koje žele:

- uvesti, provoditi i poboljšavati EMS sistem,
- osigurati djelovanje u skladu sa formulisanom okolinskom politikom,

- dobiti certifikat od strane nezavisne organizacije, kojom se potvrđuje pridržavanje okolinskog upravljanja organizacijom,
- obezbjediti da EMS sistem organizacije bude u skladu sa zahtjevima standarda.

Standard ISO 14001:2004 zahtjeva da organizacija oblikuje svoju okolinsku politiku, definiše operativne ciljeve poslovanja, na način da se uvažavaju zakoni okolinskog upravljanja. Sam standard nije namjenjen za neku specijalnu industriju ili industrijsku granu već ima područje primjene u svim djelatnostima. standard ISO 14001 osigurava da se što veći dio neželjenih «nus» proizvoda, koji nastaju prilikom izrade traženog proizvoda, obradi na takav način da svi zainteresirani (pojedinci ili grupe koji su na bilo kakav način zainteresovane ili pogođene aktivnošću organizacije) budu zadovoljni.

Zaključak:

Standardi treba da pomognu organizacijama svih vrsta i velicina da promjenjuju i sprovede efektivne sisteme menadžmenta kvalitetom.

Standardizacija je ujednačavanje operacija čiji završni proizvod treba da zadovolji određene kvalitete, odnosno norme. Propisivanjem određenog standarda obezbeđuju se mogućnosti komparacije po bilo kom osnovu, odnosno objektivnost. Norma omogućava rangiranje svakog pojedinca , a time i objektivnost procene u odnosu na referentnu grupu.

Neprekidno unapredjenje kvaliteta je put ka dostizanju koncepta integrisanog menadžmenta kvalitetom. Neprekidnim unapredjenjem kvaliteta otklanjaju se hronicna slaba mesta i sistemske greske i na taj nacin se postavlja nov (visi) nivo kvaliteta.

LITERATURA:



-
- *“Menadzmet I strategija” Dragan Djuricin i Stevo Janosevic, Ekonomski fakultet u Beogradu 2006.*
 - *Папић Љ. , Ненадић Д. : Структурирање функције квалитета 2 , DQM Истраживачки центар Пријевор 2006.*
 - <http://cid.ekof.bg.ac.rs/>
 - www.wikipedia.org/

Gotovi seminarski, maturski, maturalni i diplomski radovi iz raznih oblasti, lektire , puškice, tutorijali, referati - specijalizovan tim za usluge visokokvalitetnog pisanja, istraživanja i obradu teksta za kompletan region Balkana.

Posetite nas na sajtovima ispod:

WWW.MATURSKIRADOVI.NET

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG

WWW.MATURSKI.NET

WWW.MATURSKI.ORG

WWW.SEMINARSKIRAD.INFO

Dostupni smo Vam 24h 365 dana u godini.

Za gotove verzije rada obratiti se na mail:

maturskiradovi.net@gmail.com

061/ 11-00-105

Seminarski, diplomski, maturski radovi, prevodi na engleski i eseji...

