

УВОД

1.1.1. Шта је то, уопште, систем менаџмента квалитета?

Систем менаџмента квалитета представља начин на који организација утврђује свој правац и управља пословне активности које су у вези са квалитетом. То је онај део система менаџмента организације који се усредсређује на остваривање резултата у вези са циљевима квалитета, који се стара о томе да се на одговарајући начин задовоље потребе, очекивања и захтеви корисника. Уопштено, састоји се од организационе структуре, заједно са планирањем, процесима, ресурсима и документацијом, који се користе за постизање циљева квалитета, побољшања производа и задовољавања захтева корисника.

Испуњавање поменутих циљева подразумева да се на одговарајући начин задовоље потребе, очекивања и захтеви корисника. Међутим, корисници нису једина група чије захтеве и потребе треба задовољавати. Постоје и шире групе, у које спадају, наравно, и корисници. Те групе су, најпре, **интересне стране** (енг. „*stakeholders*“), а потом и шире **заинтересоване стране** (енг. „*interested parties*“). Циљеви квалитета употпуњавају циљеве организације (који укључују циљеве и осталих интересних и заинтересованих страна), као што су они који се односе на раст, финансије, профитабилност, људске ресурсе, ризик, животну средину, здравље и безбедност на раду и друштвену одговорност. Типичне заинтересоване и, у оквиру њих, интересне стране, на које се односе овакви циљеви организације јесу корисници, власници, запослени, органи државне управе, испоручиоци, друштвена заједница итд. Да би се испуњавали сви ови циљеви, различити делови система менаџмента организације могу се интегрисати са системом менаџмента квалитета, у јединствен систем менаџмента, уз коришћење заједничких елемената. Тиме се може олакшати планирање, распоређивање ресурса, дефинисање комплементарних циљева и оцењивање укупне ефикасности организације.

Системи менаџмента квалитета нису резервисани за велике и сложене организације, напротив. Пошто се системи менаџмента квалитета односе на менаџмент организације, примењују се у организацијама свих величина и односе се на све аспекте менаџмента, као што су маркетинг, продаја или финансије. На организацијама је да одлуче о опсегу примене ових система и начинима њихове интеграције.

Стандарде за системе менаџмента квалитета не треба мешати са стандардима за производе. Већина организација која се тек сусреће са концептом система менаџмента квалитета, а поготово серијом стандарда ИСО 9000, меша квалитет производа са концептом менаџмента квалитета.

Примена стандарда за производе, стандарда за системе менаџмента квалитета и приступа побољшавања квалитета представља начин побољшавања задовољства корисника и конкурентности организације, при чему једно не искључује друго.

Систем менаџмента квалитета не би требало да узрокује претерану бирократизацију, документацију или недовољну флексибилност. Важно је нагласити да свака организација има одређену менаџмент структуру, која би требало да буде основа уређеног система менаџмента квалитета. Неретко је могуће уверити се да организација испуњава већи број захтева стандарда, али се то не помиње у документацији.

1.1.2. Какве везе са овим имају ИСО стандарди?

У последње време, пажња не само организација, већ и читаве јавности, често је усмерена на стандарде серије ИСО 9000.

Централни стандард ове серије, ИСО 9001, представља својеврстан **модел** система менаџмента квалитета. ИСО 9001 систем менаџмента квалитета је онај који је изграђен на основу важеће верзије стандарда који садржи захтеве, а то је ИСО 9001:2008. Према овом стандарду врши се и сертификација организација.

Фокус система менаџмента квалитета према стандарду ИСО 9001 је на:

- усвајању процеса који омогућавају стварање производа који својим квалитетом задовољавају потребе, очекивања и захтеве корисника,
- постизању уверености и, дугорочно, поверења у постојећу способност организације да, у погледу квалитета, задовољи своје кориснике.

Серија стандарда ИСО 9000 представља скуп од три појединачна, али међусобно повезана стандарда, који су у исто време компатибилни и са серијом стандарда ИСО 14000. Они су опште природе, тако да их могу користити и оне организације које производе робу и оне које пружају услуге.

Док, са једне стране, систем менаџмента квалитета може помоћи у остварењу очекивања, важно је схватити да је он само средство да се постигну постављени циљеви, а никако сам себи циљ. Систем менаџмента квалитета, сам по себи, не води побољшавању радних процеса или производа и не решава све проблеме у организацији, већ представља средство за предузимање системског и систематског приступа пословним циљевима.

Инвестиције неопходне за примену и одржавање система менаџмента квалитета неопходно је оправдати кроз повећан профит што, у извесној мери, може представљати и индикатор успешне примене система менаџмента квалитета. У стандарду ИСО 9001:2008 један од најважнијих захтева се односи на стално побољшавање, које треба искористити за сврсисходна и трошковно оправдана побољшања.

Два основна разлога због којих се може десити да се активности уређења и развоја система менаџмента квалитета заврше неуспехом су:

- недовољна посвећеност менаџмента (недовољно изражена воља и недостатак времена и средстава),
- недовољно активно учешће људства (неодговарајућа комуникација и мотивација).

Мала предузећа, правећи листу онога што раде, укључујући и оне ствари о којима се понекад не размишља превише, схватиће значај појединих захтева стандарда. Тако, на пример, при састављању огласа за поједина радна места, заправо правимо опис тих радних места. Слично, при слању наруџбенице неком од својих испоручилаца, узимамо у обзир ниво његове способности да испоручи предметни производ, чиме, уствари, вршимо одређени вид преиспитивања. Приликом писања упутства за одређену активност, ми заправо стварамо нешто што представља докуменат намењен управљању, план квалитета или образац за посебне сврхе.

Након утврђивања начина на који се захтеви стандарда односе на предметну организацију, упутно је сагледати сопствене активности и документовати шта се заправо ради. Важно је схватити да врло ретко постоје разлози за потпуну или велику промену начина менаџмента организације.

Стандард нам даје одговор на питање шта треба да се уради, али је у потпуности на организацији да одлучи како ће то да уради.

Разјашњавање претходно поменутих, али и још неких, њима сличних тема, биће предмет усредсређености ове књиге. У њој ћемо се потрудити да на што лакши, јаснији и разумљивији начин објаснимо како и зашто су настали концепти повезани са системом менаџмента квалитета, као и како да их, у своме раду, што боље искористимо.