

Standardi JUS ISO 9000 da ili ne

Dragan B. RAJKOVIĆ dipl.inž.
ŽTP Beograd, Sektor ZOVS

1. Uvod

Serijski standardi JUS ISO 9000 govore o kvalitetu, najopštije rečeno. Da bi se, u skladu sa ovim standardima, tačno znalo o čemu se radi odnosno da bi se definisali osnovni termini, izdat je standard JUS ISO 8402 koji nosi naslov: KVALITET- rečnik. U ovom standardu je definisano 22 termina koje ću samo nabrojati bez pisanja definicije termina jer su termini, definicije i napomene u standardu dati na sedam stranica. Termini koji su definisani u standardu JUS ISO 8402 su: kvalitet; klasa; petlja kvaliteta, spirala kvaliteta; politika kvaliteta; upravljanje kvalitetom; obezbeđenje kvaliteta; sistem kvaliteta; plan kvaliteta; provera kvaliteta; nadzor nad kvalitetom; preispitivanje sistema kvaliteta; preispitivanje konstrukcije; kontrolisanje; sledljivost, mogućnost ulaska u trag; odobrenje za odstupanje; odobrenje za proizvodnju, odobrenje za odstupanje; pouzdanost; odgovornost za proizvod, odobrenje za uslugu; neusaglašenost, nesaobraznost; mana, nedostatak, defekt; i specifikacija. I na osnovu ovih termina već može da se shvati oblast koja se razmatra, a kada se pročitaju definicije termina mnogo je jasnija problematika koja se razmatra u standardima serije JUS ISO 9000. Serijski standardi JUS ISO 9000 pored pomenutog standarda JUS ISO 8402 sadrži i sledeće standarde:

JUS ISO 9000 STANDARDI ZA UPRAVLJANJE KVALITETOM I OBEZBEĐENJE KVALITETA - uputstva za izbor i upotrebu

- JUS ISO 9001 SISTEMI KVALITETA - model obezbeđenja kvaliteta u projektovanju / razvoju, proizvodnji, ugradnji i servisiranju
- JUS ISO 9002 SISTEMI KVALITETA - model obezbeđenja kvaliteta u proizvodnji i ugradnji
- JUS ISO 9003 SISTEMI KVALITETA - model obezbeđenja kvaliteta u završnoj kontroli i ispitivanju
- JUS ISO 9004 UPRAVLJANJE KVALITETOM I ELEMENTI SISTEMA KVALITETA - uputstva
- JUS ISO 9004-2 UPRAVLJANJE KVALITETOM I ELEMENTI SISTEMA KVALITETA - Deo 2: smernice za usluge
- JUS ISO 9004-3 UPRAVLJANJE KVALITETOM I ELEMENTI SISTEMA KVALITETA - Deo 3: smernice za procesne proizvode
- JUS ISO 9004-4 UPRAVLJANJE KVALITETOM I ELEMENTI SISTEMA KVALITETA - Deo 4: smernice za poboljšanje kvaliteta

2. Zašto standardi JUS ISO 9000 ?

Jedan od glavnih faktora u poslovanju preduzeća je kvalitet njenih proizvoda ili usluga. Postoji svetski trend strožih zahteva kupaca u pogledu kvaliteta. Praćenje ovog trenda rezultiralo je porastom saznanja da su stalna poboljšanja kvaliteta neophodna da se postigne i održi dobro ekonomsko poslovanje. Većina preduzeća izrađuje proizvod ili vrši uslugu sa ciljem da se zadovolje korisnikove potrebe ili zahtevi. Takvi

zahtevi su često urađeni kao specifikacije. Međutim tehničke specifikacije ne predstavljaju garanciju da će kupčevi zahtevi biti ispunjeni, ako ima nedostataka u specifikacijama. Kao posledica ovo je dovelo do razvoja standarda sistema kvaliteta i uputstava koja dopunjuju važeće zahteve date u tehničkim specifikacijama.

Kvalitet i zadovoljstvo kupca su predmeti čiji značaj sve više raste. Greške u ostvarivanju ciljeva kvaliteta imaju negativni uticaj na kupca, preduzeće i društvo. Odgovornost rukovodstva je da se takve greške spreče. Stvaranje i održavanje kvaliteta u preduzeću zavisi od sistematskog pristupa upravljanju kvalitetom, usmerenog potrebama kupca i njihovom razumevanju i zadovoljavanju. Uspesna primena upravljanja kvalitetom na usluge obezbeđuje značajne mogućnosti za:

- poboljšanja obavljanja usluga i udovoljavanja zahteva kupaca,
- poboljšanja produktivnosti, uspešnosti i smanjenja troškova,
- poboljšanja udela na tržištu.

Radi postizanja ovih prednosti, sistem kvaliteta za usluge mora takođe odgovoriti na ljudske aspekte uključene u pripreme usluge preko:

- vođenje društvenih procesa uključenih u uslugu,
- međuljudskih odnosa kao odlučujućih faktora u kvalitetu usluge,
- pridavanje važnosti imidžu, kulturi, i zapažanju kupca,
- razvijanje iskustva i sposobnosti osoblja i
- motivacija osoblja za unapređenje kvaliteta i ispunjenje kupčevih očekivanja.

Postoji više razloga zbog kojih treba ići na uvođenje standarda serije JUS ISO 9000. Razlozi se mogu klasifikovati na sledeće grupe:

- Propisi u poslovanju (zakonski zahtevi koji se odnose na proizvode: medicinski uređaji, građevinski materijali, gasna oprema, komercijalna, merna oprema i drugo).

- Ugovorne obaveze prema kupcu (zahtevi kupca koji ima uveden sistem kvaliteta i kome je neophodno da mu isporučioi imaju sistem kvaliteta).

- Prodaja na svetskom tržištu (na svetskom tržištu se poslovi gube ako firma nema uveden sistem kvaliteta jer je to zahtev kupca).

- Sticanje prednosti na tržištu (iz predhodnog stava se vidi da je postojanje sistema kvaliteta prednost sama po sebi jer predpostavlja kvalitet).

- Poboljšanje internog poslovanja (kada se u preduzeću utvrdi da ima problema u poslovanju jedan od načina poboljšanja poslovanja je uvođenje sistema kvaliteta prema standardima serije JUS ISO 9000. Dio ko unutar

preduzeća od predsednika upravnog odbora, preko rukovodioca sektora i službi do sindikata može zahtevati uvođenje sistema kvaliteta radi poboljšanja internog poslovanja preduzeća).

3. Kada uvoditi standarde JUS ISO 9000 ?

Na osnovu predhodnog izlaganja može se zaključiti da u svakom preduzeću, bez obzira kako ono posluje, uvođenje standarda JUS ISO 9000 donosi poboljšanja zbog kojih treba uvesti sistem kvaliteta. Uvođenje sistema kvaliteta treba početi odmah. Odluku o uvođenju sistema kvaliteta treba donositi i ukoliko rukovodstvo sagleda probleme i uzroke koji dovode do loših rezultata u poslovanju a koje prouzrokuju problemi koji su u vezi sa kvalitetom.

Prema Prof. Dr Nikoli Vujanoviću postoji šest fundamentalnih uzroka problema kvaliteta. Oni se mogu nabrojati (i kratko definisati) i to su:

1. Nedostatak organizacije koji podrazumeva:
 - nedostatak odgovornosti i ovlašćenja,
 - nedefinisan sistem rukovođenja,
 - neadekvatno komuniciranje.
2. Nedostatak obuke. Zahtevi za obukom mogu se definisati kao:
 - funkcionisanje i zahtevi proizvoda firme i delova firme,
 - doprinos pojedinca ovim proizvodima,
 - veština i znanje za konkretni zadatak,
 - sposobnost firme i dela firme u kojem se pojedinac nalazi,
 - sistem upravljanja kvalitetom u firmi u kojoj se pojedinac nalazi,
 - ponovna obuka i
 - obuka za buduće zadatke i napredovanje u karijeri.
3. Nedostatak discipline koji podrazumeva:
 - neadekvatan primer koji daje rukovodstvo,
 - loša promocija i klima kvaliteta u celoj firmi,
 - neadekvatne lične karakteristike osobe kojoj je dodeljen posao,
 - nefleksibilan sistem rukovođenja,
 - demotivirajući radni uslovi.
4. Nedostatak sredstava (resursi) koji podrazumeva:
 - veoma složeni i skupi sistemi rukovođenja,
 - neodgovorni stavovi,
 - nerealne procene,
 - nejednaka i nepravedna raspodela raspoloživih sredstava,
 - propust da se na vreme investira u budućnost
 - propust da se izvrši modernizacija

5. Nedostatak vremena koji podrazumeva:
- veoma složeni i skupi sistemi rukovođenja,
 - sebičnost,
 - neodgovorni stavovi,
 - nerealne procene i preuzete obaveze,
 - prekomerna radna opterećenja.
6. Nedostatak podrške najvišeg rukovodstva što podrazumeva:
- pogrešan stav i motivacija,
 - neadekvatno obrazovanje rukovodstva,
 - loše vremensko upravljanje,
 - uljuljivanje u samozadovoljstvu.

4. Kako uvesti standarde JUS ISO 9000?

Sistem kvaliteta predstavlja skup međusobno povezanih zadataka čije obavljanje je usmereno krajnjem zajedničkom cilju - zadovoljenju kupaca. Glavne akcije koje najviše izvršno rukovodstvo preduzeća mora preduzeti kada se odabran standard JUS ISO 9000 uvodi i primenjuje su:

- postavljanje politike kvaliteta,
- određivanje predstavnika rukovodstva;
- odobrenje budžeta i resursa i
- preispitivanje od strane rukovodstva.

Od centralnog je interesa ne samo obaveza da se u ovaj posao uđe, već, da se u njemu ostane direktno aktivan, jer je to jedini način da se celokupnu osoblje motiviše da program kvaliteta postigne uspeh. Ukoliko izvršno rukovodstvo ne preduzme vodeću ulogu u čitavom poslu i to ne prikaže sopstvenim primerom čitav posao će propasti. U takvim situacijama važno je ne držati se kruto hijerarhijskih nivoa i direktno se obraćati osoblju na svim nivoima, ne samo preko njihovih predpostavljenih. Zaposleni će svojim aktivnostima opravdati angažovanje najvišeg rukovodstva i obaveze koje je rukovodstvo preduzelo, reći

rukovodstva ne smeju nikad biti prazna obećanja. Ovi standardi nisu, niti se u njima to njima kaže, univerzalni lek za sve bolesti u poslu. Sama primena zahteva iz standarda JUS ISO 9000 ne garantuje nikakvu svetsku dominaciju. Uspeh zavisi od stava svakog pojedinca u organizaciji, isto toliko koliko i od kvaliteta vođenja preduzeća od strane rukovodstva. Cilj preduzeća mora biti usmeren prema stalnom poboljšanju proizvoda ili usluga. Od vitalnog je značaja da najviše izvršno rukovodstvo preduzeća stoji iza ovog stava i da ga stalno pojačava sopstvenim primerom.

Uspostavljanje organizacije (službe) kvaliteta predstavlja veliku korist za firmu, pod uslovom da je to urađeno na pravi način. Pravi način je dovođenje na mesto rukovodioca organizacije (službe) kvaliteta čoveka (kadar) koji poseduje energiju i dobro obrazovanje, koji je bio u preduzeću nekoliko godina, koji poznaje proizvod i koji je poštovan od strane osoblja na svim nivoima zbog svojih pokazanih ostvarenja, osobu koja će imati hrabrosti da brani svoje stavove, suoči se sa teškoćama, kaže istinu i kaže "ne", kad god je "ne" pravi savet, iako to ne mora biti po ukusu najvišeg rukovodstva firme u datom trenutku. Takvim rukovodiocima treba obezbediti razumnu finansijsku podršku, obučiti ih u oblasti metoda i tehnika kvaliteta i dati im vreme potrebno za ostvarivanje rezultata. Njihova je uloga više uloga internog konsultanta, nikako uloga policajca. U hijerarhiji firme treba da budu vezani za prvog čoveka firme.

LITERATURA

- [1] Dr Nikola Vujanović, Postavljanje sistema kvaliteta prema zahtevima serije standarda JUS ISO 9000, Beograd, 1994 god.
- [2] JUS ISO 8402, JUS ISO 9000, JUS ISO 9001, JUS ISO 9002, JUS ISO 9003, JUS ISO 9004, JUS ISO 9004-2

P R E G L E D
VAŽEĆIH JUGOSLOVENSKIH STANDARDA ZA OBEZBEDJENJE KVALITETA

Zaključno sa Službenim listom SRJ, br. 2 od 08.01.1999. godine

Red. broj	N a s l o v	O z n a k a	Godina izdanja	Broj i godina Sl. lista SRJ
1.	Upravljanje kvalitetom i obezbedjenje kvaliteta - Rečnik	JUS ISO 8402	1996.	23/96
2.1.	Standardi za upravljanje kvalitetom i obezbedjenje kvaliteta. Deo 1: Smernice za izbor i upotrebu	JUS ISO 9000-1	1996.	23/96
2.2.	Standardi za upravljanje kvalitetom i obezbedjenje kvaliteta. Deo 2: Opšte smernice za primenu ISO 9001, ISO 9002 i ISO 9003	JUS ISO 9000-2	1994.	77/94
2.3.	Standardi za upravljanje kvalitetom i obezbedjenje kvaliteta. Deo 3: Smernice za primenu ISO 9001 u razvoju, isporuci i održavanju softvera	JUS ISO 9000-3	1993.	7/93
3.	Sistem kvaliteta - Model za obezbedjenje kvaliteta u projektovanju, razvoju, proizvodnji, ugradnji i servisiranju	JUS ISO 9001	1996.	23/96
4.	Sistem kvaliteta - Model za obezbedjenje kvaliteta u proizvodnji, ugradnji i servisiranju	JUS ISO 9002	1996.	23/96
5.	Sistem kvaliteta - Model za obezbedjenje kvaliteta u završnoj kontroli i ispitivanju	JUS ISO 9003	1996.	23/96
6.1.	Upravljanje kvalitetom i elementi sistema kvaliteta. Deo 1: Smernice	JUS ISO 9004-1	1997.	33/97
6.2.	Upravljanje kvalitetom i elementi sistema kvaliteta. Deo 2: Smernice za usluge	JUS ISO 9004-2	1993.	7/93
6.3.	Upravljanje kvalitetom i elementi sistema kvaliteta. Deo 3: Smernice za procesne proizvode	JUS ISO 9004-3	1995.	11/95
6.4.	Upravljanje kvalitetom i elementi sistema kvaliteta. Deo 4: Smernice za poboljšanje kvaliteta	JUS ISO 9004-4	1994.	56/94
7.1.	Upravljanje kvalitetom - Smernice za planove kvaliteta	JUS ISO 10005	1997.	33/97
7.2.	Upravljanje kvalitetom - Smernice za upravljanje konfiguracijom	JUS ISO 10007	1997.	33/97
7.3.	Smernice za izradu poslovnika o kvalitetu	JUS ISO 10013	1997.	33/97

OBRADJENO 14.01.1999. godine, AD