

**Predmet:** Standardi kvaliteta i upravljanje kvalitetom

**Razred i odjeljenje:** III<sub>6</sub>

**Modul:** 02 – Upravljanje kvalitetom

**Predmetni nastavnik:** Milijana Lazarević

**Kontakt:** milijanal351@gmail.com

### UTVRĐIVANJE GRADIVA

Na osnovu prethodno stečenog znanja uradite sljedeću vježbu:

- ✓ Proizvoljno odaberite preduzeće/organizaciju koja se bavi pružanjem usluga ili proizvoda. Navedeno preduzeće/organizacija će biti predmet vaše analize, odnosno područje uvođenja sistema kvaliteta prema standardima serije ISO 9000;
- ✓ Standardi serije ISO 9000 **ne daju rješenja** već samo zahtjeve koje treba ispoštovati i smjernice kojima se treba rukovoditi da bi se obezbjedio sistem kvaliteta. Prateći svih osam principa na kojima se zasniva ISO 9000 navedite konkretna **rješenja** uvođenja sistema kvaliteta u vaše izabrano preduzeće;
- ✓ Za svih osam principa navedite **po pet** konkretnih rješenja.

*Primjer:*

**Analizirano područje:** Ugostiteljski objekat/restoran

**Analizirana usluga:** Usluge restorana

#### Princip 1 – neprekidno unapredjenje

- Poboljšanje kvaliteta namirnica potrebnih za spremanje hrane;
- Obuka zaposlenih lica u kuhinji dovođenjem stručnog kuvara;
- Angažovanje obučenih konobara koji pored ljubaznog pristupa pružaju gostima I sve potrebne informacije;
- Poboljšanje higijene restorana povećanjem broja spremačica;
- Ugledanje na restorane koji imaju uspješno poslovanje i praćenje stanja poslovanja prije i poslije uvođenja nabrojanih mjera poboljšanja itd.

#### Princip 2 - prikaz donošenja odluka na bazi činjenica

- Uvesti promjene u jelovnik, obzirom da je evidentiran zanemariv broj narudžbina za pojedina jela;
- Akcije za pojedine obroke doprinijele su povećanju broja gostiju – uvoditi ih svakodnevno itd.

Princip 3 - ...

Princip 4 - ...

Princip 5 - ...

Princip 6 - ...

Princip 7 - ...

Princip 8 - ...

\*\*\*Domaći zadatak poslati na mail adresu **najkasnije do 17. aprila u 15:00h.**

*Napomena: Za sva dodatna objašnjenja i informacije, kontaktirajte me na gore navedenu mail adresu.*