



Предмет: Стандарди квалитета и управљање квалитетом

Разред и одјељење: III₆

Модул: 02 – Управљање квалитетом

Предметни наставник: Милијана Лазаревић

Контакт: milijanal351@gmail.com

СТАНДАРДИ СИСТЕМА КВАЛИТЕТА

Стандард је документ, одобрен од познатог тијела, којим се утврђују, за општу и вишекратну употребу правила, смјернице или карактеристике за активности или њихове резултате, ради постизања оптималног нивоа уређености. Поступак утврђивања, дефинисања и усвајања стандарда назива се **стандардизација**.

Циљ стандардизације је да се већи број различитих облика производа односно активности смањи на мањи број типичних образаца чиме се постиже ефикасност пословања и производње. Стандард мора да буде: мјерљив, остварљив, да представља најбољу праксу, да буде потпуно јасан и прецизан.

Сама чињеница да производ или услуга одговара међународним стандардима пружа гаранцију њихове безбједности, квалитета и поузданости и самим тим одређену одговарајућу сигурност за потрошаче.

Породица стандарда **ISO 9000** усвојена је од стране Међународне организације за стандардизацију и базирана је на управљању квалитетом. Стандарди серије ISO 9000 су конципирани тако да не дају рјешења већ само захтјеве које треба испоштовати и смјернице којима се треба руководити да би се обезбједио систем квалитета.

Принципи на којима се базира стандард ISO 9000 су:

1. Лидерство – лидер мора да поведе запослене, да успостави јединство заједничких циљева и дефинише смјер којим би организација требала да се креће, да охрабрује сараднике у постизању циљева;
2. Укљученост запослених – организација мора да охрабрује запослене да прихвате одговорност за рјешавање проблема и унапређење процеса;
3. Процесни приступ – сви процеси неопходни за остваривање жељеног резултата морају бити дефинисани, а улази и излази из процеса заједно са везама са функцијама организације праћени;
4. Системски приступ управљању – подразумјева потпуна разумјевање међузависности процеса у систему као и непрекидно унапређење система кроз мјерење и вредновање резултата;
5. Непрекидно унапређење – увођење малих унапређења процеса и система, као и непрекидно поређење учинака са постављеним критеријумима;
6. Приказ доношења одлука на бази чињеница – прикупљање оних података и информација које су релевантне за испуњење унапријед постављених циљева;
7. Узајамно корисни односи са добављачима – организација треба да идентификује и изабере кључне добављаче са којима кроз јасну и отворену комуникацију и заједнички рад на развоју, оствари дугорочну сарадњу на обострану корист
8. Усмјереност на кориснике

ПИТАЊА:

1. Дефиниши стандард.
2. Наведи карактеристике стандарда.
3. Како увођење стандарда на производе утиче на потрошаче?
4. Наведи принципе на којима се базира стандард ISO 9000.
5. Наведи особине које треба да посједује лидер.
6. На које начине организација може мотивисати запослене?