

Početak marta ove godine **IDEA-Co** iz Gračanice i **SMILE IT Solutions** iz Beča, potpisali su Ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji kojim konkretizuju svoje opredjeljenje za partnersku saradnju na promociji kvaliteta poslovanja i realizaciji edukativnih aktivnosti na tržištu Bosne i Hercegovine. Time je nastavljena i produbljena saradnja između navedenih firmi.

Proces edukacije je definiran je projektom “**Sa znanjem do znanja**“ koji obuhvata skup od **dvadesetak različitih vrsta obuka**.

(Detaljnije informacije možete dobiti na web-stranici: [www.smile-it-solutions](http://www.smile-it-solutions)).

Seminari su prvenstveno namijenjeni **rukovodećim kadrovima manjih i srednjih preduzeća**. Cilj nam je da se na prikladan način objasne, odnosno **demistificiraju neki pojmovi iz područja sistema upravljanja kvalitetom (QMS) i standarda ISO 9000:2000**, odnosno da pogledamo ISO 9000:2000 sa druge strane – sa strane menadžmenta. Istovremeno želimo ukazati na **evropske trendove i ključne dokumente** koji određuju osnovne smjernice u tom pravcu, čime se stvaraju realne pretpostavke za kreativno povezivanje znanja (teorije) sa praksom (životom).

**Interdisciplinarnost** u sagledavanju problematike i **uspostavljanje međusobnih kontakata različitih organizacija**, predstavlja jedan od najvažnijih očekivanih rezultata svih naših obuka.

Naša uktuelna ponuda su tri najnovija proizvoda:

## Seminar Q5.S:

### POGLEDAJMO STANDARDE ISO 9000:2000 SA STRANE MENADŽMENTA

*Biznis je kao automobil: nemože voziti sam osim nizbrdo!* (Anonimus)

#### Namjenjeno:

Organizacijama koje imaju namjeru da uspostave sistem upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima standarda ISO 9001:2000, ali **traže odgovor na pitanja**: koje su koristi, koliko će to koštati, kako početi, kako nastaviti isl.

#### Ciljevi i očekivani rezultati:

- Upoznati se sa **savremenim trendovima** u oblasti menadžmenta i upravljanja kvalitetom.
- Prepoznati standarde upravljanja kvalitetom **kao efikasne** alate menadžmenta **za rješavanje poslovnih problema**.
- Postići **proaktivan odnos menadžera** na početku procesa (projekta) uspostavljanja sistema kvaliteta prema zahtjevima standarda ISO 9001:2000.

#### *Teme, I i II DAN:*

Kvalitet i sistem kvaliteta: Juče, danas, sutra

Sistem kvaliteta i menadžment sistem

Standardi ISO 9000:2000 – Struktura, definicije osnovnih pojmova

Standardi ISO 9000:2000 – Principi upravljanja kvalitetom

Edukacija i inoviranje znanja menadžmenta: Sa znanjem do znanja! – Formula uspjeha

QMS u malom biznisu: Karakteristike, specifičnosti, problemi

Uspostavljanje QMS-a: Problemi, uzroci, smjernice, koraci (Iskustva iz prakse)

Stvaranje ambijenta za promjene: COPIS pristup i metodologija

Zaključna diskusija: Sistem kvaliteta – projekt pozitivnih promjena

## Radionica M1.W:

# UPRAVLJANJE PROMJENAMA – IZAZOV ZA MENADŽERE

*Kada brzina vanjskih promjena prevaziđe brzinu unutrašnjih – kraj je blizu!* (Jack Welch)

### Namjenjeno:

Organizacijama i institucijama koje se nezadovaljavaju postignutim rezultatima nakon uspostavljanja sistema upravljanja kvalitetom, koje su zrele za promjene, te pokazuju spremnost za iskorak ka višem nivou integracije poslovnog i organizacijskog sistema.

### Ciljevi radionice:

- Prepoznati najznačajnije **trendove promjena** u okruženju.
- Postići **proaktivan odnos ka promjenama** u tehnologiji, ekonomiji, organizaciji.
- Upoznati se sa iskustvima “**najboljih u klasi**”.

### Očekivani rezultati:

- Osposobiti se za **cjelovito sagledavanje** ključnih problema poslovnog sistema.
- Pomoći pri prepoznavanju **prednosti i slabosti** vlastite organizacije.
- Sposobnost stvaranja **ambijenta za promjene** u vlastitoj sredini.

*Kada brzina vanjskih promjena prevaziđe brzinu unutrašnjih – kraj je blizu!* (Jack Welch)

Uvodne napomene: Tehnologija – Ekonomija – Društvo

## Teme, I DAN

- Vježba 1:     **O vremenu** (*individualno*)  
Stanje i trendovi u svijetu
- Vježba 1A:   **O vremenu** (*zajednička diskusija*)  
Pogled u ogledalo: Da li smo spremni da se suočimo sa istinom?
- Vježba 2:     **O problemima** (*individualno*)
- Vježba 2A:   **O problemima** (*rad po grupama*)
- Vježba 2B:   **O problemima** (*Prezentacija – predstavnici radnih grupa*)  
Pogled oko sebe: Da li su drugi krivi za ono što nam se dešava?
- Vježba 3:     **Gdje smo?** (*individualno*)

## Teme, II DAN

- Vježba 3A:   **Gdje smo?** (*rad po grupama*)
- Vježba 3B:   **Gdje smo?** (*Prezentacija – predstavnici radnih grupa*)  
Pogled u problem: Šta nam nedostaje?
- Vježba 4:     **Kakvi smo?** (*individualno*)
- Vježba 4A:   **Kakvi smo?** (*rad po grupama*)
- Vježba 4B:   **Kakvi smo?** (*Prezentacija – predstavnici radnih grupa*)  
Pogled ka mogućem rješenju: Ima li spasa?  
Diskusija i razmjena iskustava

## Teme, III DAN

- Pogled u sebe: Ša da se radi?
- Pogled ka budućnosti: Da li vrijeme radi za nas?
- Kako i gdje? (primjeri iz prakse)
- Zaključna diskusija: Sa znanjem do znanja!**

## Seminar Q4.S:

# KVALITET U OBRAZOVANJU – IZ TEORIJE U PRAKSU

*Kvalitet počinje i završava sa edukacijom.* (Kaoru Ishikava)

### Namjenjeno:

Menadžmentu organizacija i institucija iz sektora obrazovanja koji imaju namjeru da krenu u proces organizacionog poboljšanja uvođenjem sistema za upravljanje kvalitetom u skladu sa zahtjevima standarda ISO 9001:2000 i modela organizacijske izvrsnosti.

### Ciljevi i očekivani rezultati:

- Upoznati se sa **savremenim trendovima** u oblasti menadžmenta i upravljanja kvalitetom.
- Prepoznati standarde ISO 9000:2000 i modele organizacijske izvrsnosti kao **alate** za **poboljšanje procesa obrazovanja**.
- Sposobnost prepoznavanja **ključnih elemenata kvaliteta u obrazovanju** prema zahtjevima standarda ISO 9001:2000 i modela organizacijske izvrsnosti.
- Postići **proaktivan odnos učesnika** na početku procesa (projekta) uspostavljanja sistema kvaliteta prema zahtjevima standarda ISO 9001:2000 u vlastitoj sredini.
- 

### *Teme, I DAN*

Uvodne misli: Samo onaj ko se suočio sa problemom ima šansi da ga riješi!

*Vježba 1:*      **O problemima** (*individualno*)

*Vježba 1A:*     **O problemima** (*zajednička diskusija*)

Pogled oko sebe: Promjene – logični redosljed događaja

Pogled u ogledalo: Gdje smo mi? / Šta nam nedostaje?

### *Teme, II DAN*

Kvalitet i sistem kvaliteta: Juče, danas, sutra

Familija Standarda ISO 9000:2000 – Principi upravljanja kvalitetom

Standardi ISO 9000:2000 – Struktura, definicije osnovnih pojmova

Zahtjevi standarda ISO 9001:2000

TQM i organizacijska izvrsnost – Principi obezbjeđenja izvrsnosti

Modeli organizacijske izvrsnosti – Nagrade za kvalitet

Filozofija kvaliteta u obrazovanju – Proizvod, kupac, proces

Uspostavljanje sistema kvaliteta u obrazovanju – Iskustva iz prakse

**Zaključna diskusija: Sa znanjem do znanja**

## POJAŠNJENJE ZA SVA TRI SEMINARA I RADIONICU:

- Trajanje (predavanja + diskusija): **dva dana**, za seminare Q5.S i Q4.S a tri dana za Radionicu: M 1.W
- Broj učesnika: **15-25**, načelno iz 3-5 organizacija.
- Učesnici dobijaju **kopiju prezentiranog materijala** i **potvrdu** o učešću
- Predavač: **Mičo Jančev**, Smile IT Solutions – Beč i saradnici

