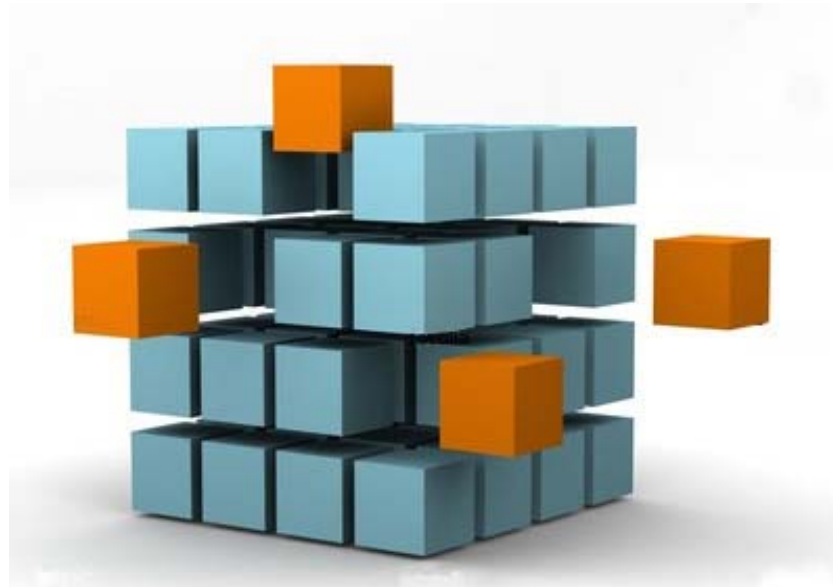


MAPA PUTA ZA KVALITET- MENTALNA MAPA KVALITETA

Sead Jahić, Lead Auditor



svjetska ekonomija

Kada je prije četrdeset godina poznati guru kvaliteta, Joseph M. Juran prognozirao da će Japan zbog orijentiranosti na sisteme upravljanja kvalitetom, postati velesila u to vrijeme, kada je Japan zauzimao skromno mjesto u svjetskoj ekonomiji, to je bila “neodmejena izjava”. Sada u orijentaciju na upravljanje kvalitetom više niko razuman ne sumnja. Razilaženja su jedino oko strategije i oko metoda.

naša ekonomska politika

Ako bi kod nas neko ustvrdio da je:

»vladajući nesistemski pristup«, u stvari :

“strategija konačnog okončavanja ideje o BiH kao državi»,

moglo bi se pomisliti da je u pitanu pretjerivanje.

A riječ je upravo o tome.

Većina u tom pristupu učestvuje nesvjesno.

Ovo izlaganje je fokusirano prema njima.

historija kvaliteta

KVALITET se može posmatrati kroz historiju, kroz regije i kroz oblasti pružanja usluga

Kako je uopšte došlo do zahtjeva za kvalitet ?

MENTALNA MAPA KVALITETA je u dalekoj historiji bila vrlo jednostavna i vrlo učinkovita.

- **daleka historija:** “Hamurabijeve građevine” . Surovi zakoni
- **staro doba:** “Terracotta Army”, glineni vojnici koji su imali znak obrtnika koji ga je izradio, kazne za loš proizvod)
- **srednje doba** (“hall marks” , oznake na zlatu i srebru koje su identificirale čistoću metala)

prvi poremećaj kvaliteta

prva korektivna akcija:

- **industrijska revolucija** , specijalizacija poslova - proizvodnja, nabava, prodaja,
- **metode statističke kontrole** (W. A. Shewhart) , u vrijeme Prvog svjetskog rata traži se visoka kvaliteta proizvoda i visoka produktivnost te se uvode se nove metode

historija kvaliteta

STARA MENTALNA MAPA KVALITETA:

Zadovoljavanja kvaliteta je bilo dobro nagrađivano a odstupanje od kvaliteta je često bilo i surovo kažnjavano: Ko bi u zlatu i srebru podvaljivao bakar , cink, olovi i sl. kažnjavan je tjelesno i materijalno. Ko bi neplemenite metale prodavao kao plemenite vezivali su mu ruke i noge i utapljali ga u Dunav.

historija kvaliteta



nauka o kvalitetu

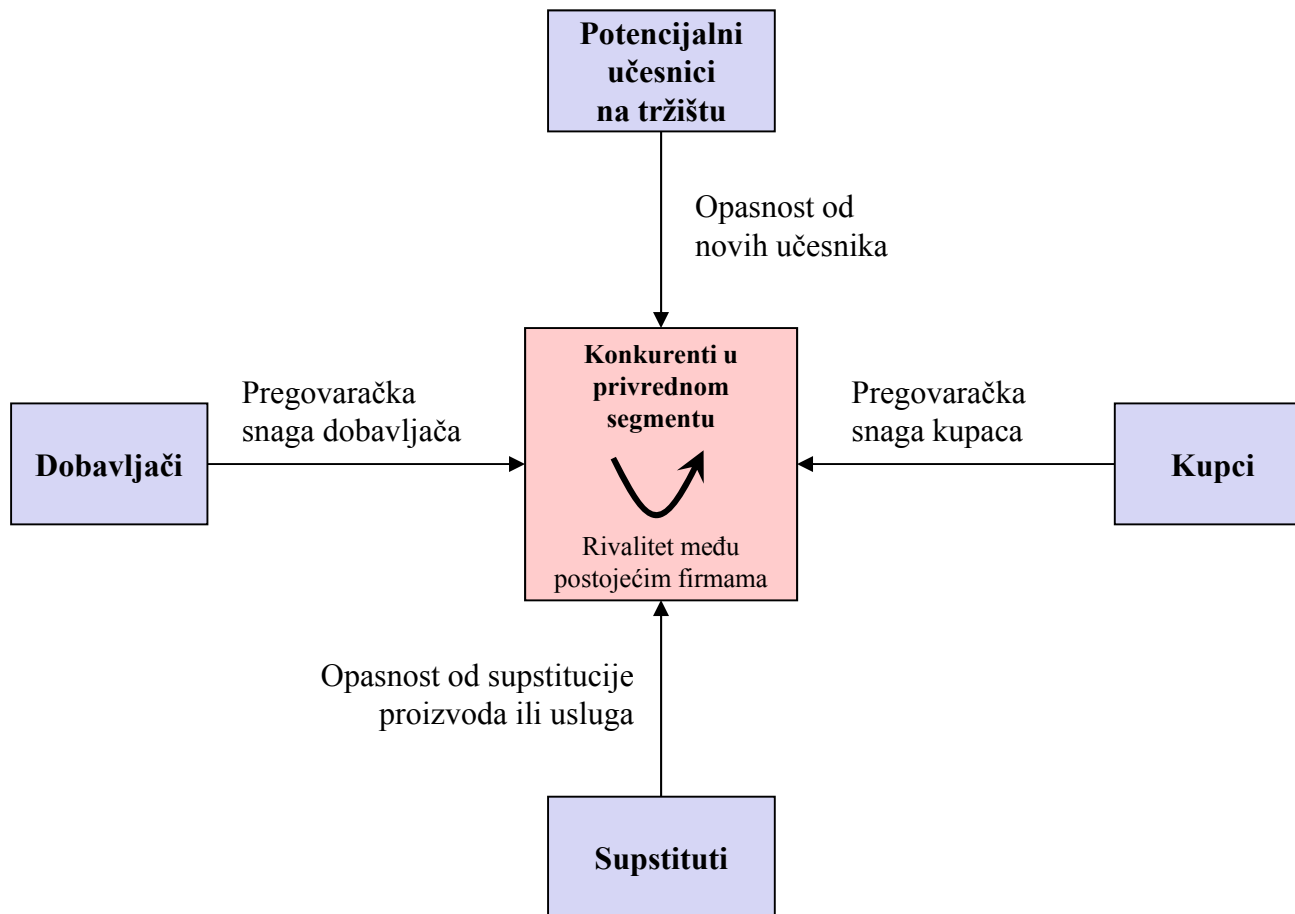
u modernom svijetu ubrzanog razvoja se povećeva prilika za pogreškama.

drugi poremećaj
druga korektivna akcija:

NOVA MENTALNA MAPA KVALITETA

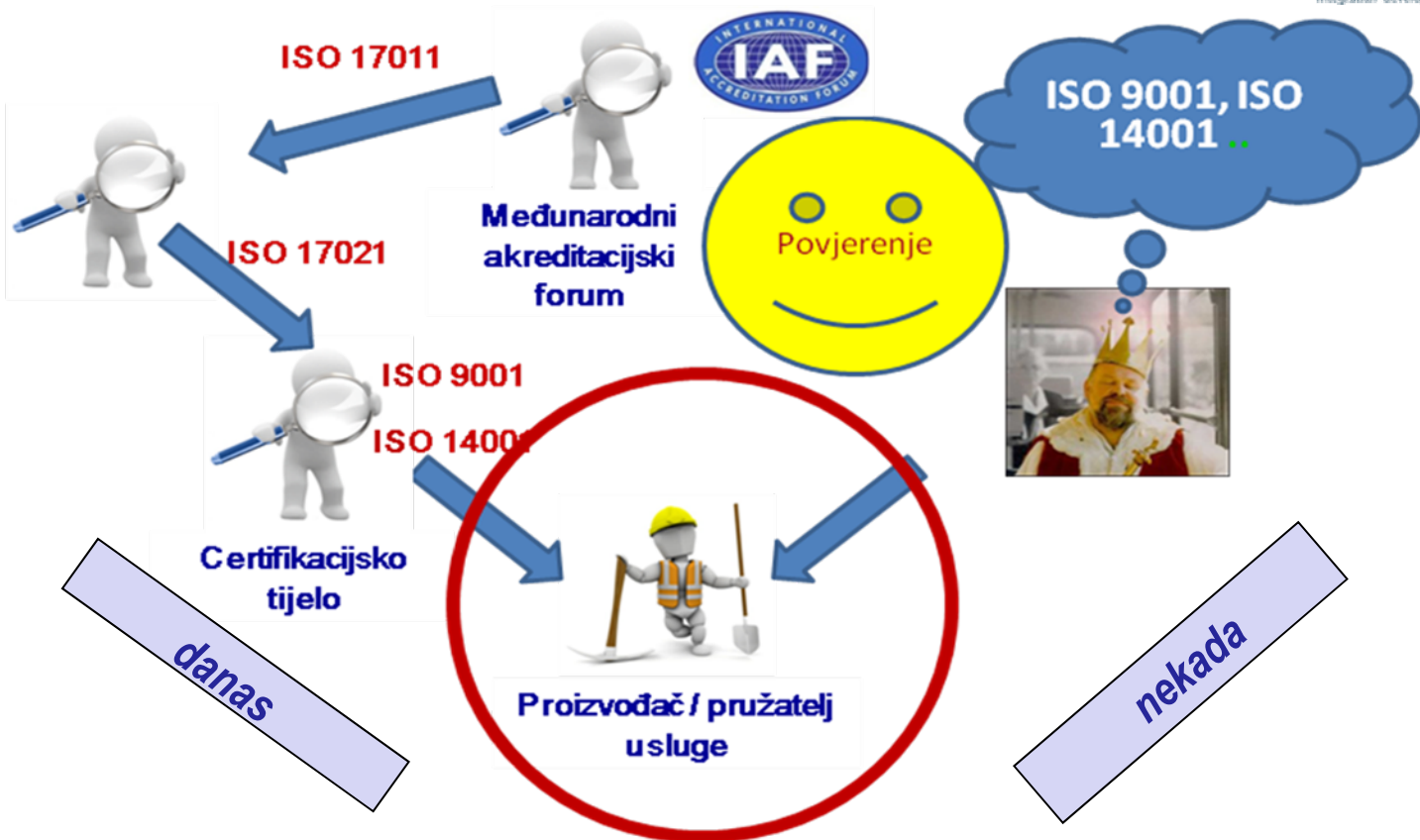
osobe posvećene kvalitetu (vitezovi kvaliteta , gurui kvaliteta)
Deming, Crosby, Juran, Ishikawa, Taguchi – javljaju se nove teorije, javlja se planska kontrola kvaliteta, osiguravanje kvalitete, upravljanje kvalitetom i nagrade za kvalitetu (SAD, Japan, Europa, nacionalne nagrade)

porast konkurencije



Porterovi faktori konkurentnosti

kako održati kvalitet



Lijeva strana: Međunarodni akreditacijski forum usklađen prema standardu ISO17011, Certifikacijski organ usklađen prema standardu 17021, Certificirana organizacija (davaoc usluga), usklađen prema standardima serije ISO 9001, 14001, ...itd.

konkurentnost

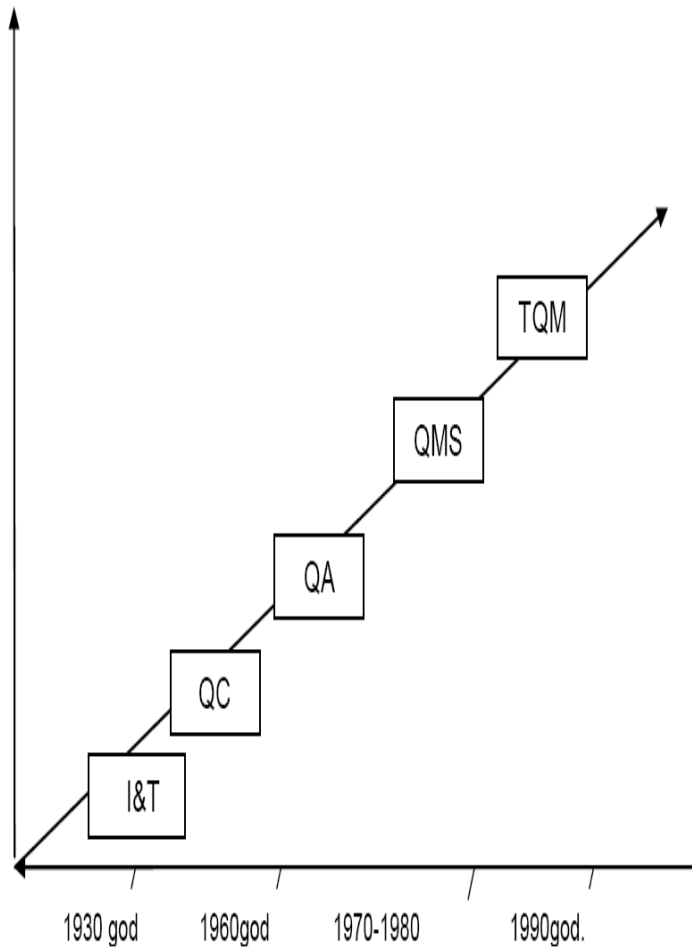
*U ovako složenom lancu je stvoren ogroman prostor za :
neznanje, površnost, kriva tumačenje, industrijsku
bezobzirnost ...*

hiperprodukcija !
treći poremećaj kvaliteta !

*Nastaju , milionske štete, ljudske žrtve, loše predodžbe,
pogrešne strategije i velika razočarenja.*

*Jedno od često korištenih krivih tumačenje je linijsko
shavatanje kvaliteta .*

hiperprodukcija “nauke”



Slika 3: Linijsko tumačenje razvoja kvaliteta

I&T – (Inspection & Test) -

Kontrolisanje i spitivanje-

QC (Quality Control)-*kontrola kvaliteta* –

fokusirana na praćenje procesa i na uklanjanje neusklađenosti,

QA (Quality Assurance) -*obezbjeđenje kvaliteta*

QM – (Quality Management) -

menadžment kvaliteta orijentisan .

Funkcija kvaliteta postaje menadžment funkcija..

TQM (Total Quality Management *total quality management*- je menadžment, zasnovan na učešću svih članova organizacije i kontinuiranom poboljšanju procesa, proizvoda, usluga i kulture njihovog rada.

hiperprodukcija “nauke”

Krivo tumačenje govori da smo, recimo, QC i QA “prevazišli između 60-tih i 80-tih godina” i da se sada bavimo višim zahtjevima.

QC (Quality Control)-*kontrola kvaliteta* – 60-tih godina koja je bila fokusirana na praćenje procesa i na uklanjanje neusklađenosti, uz primjenu statističkih metoda.

QA (Quality Assurance) -*obezbjedenje kvaliteta* – 70/80 godina. Ovaj koncept predstavlja značajan pomak u odnosu na prethodne jer daje naglasak prevenciji. Obezbjedenje kvaliteta se praktično implementira uvođenjem sistema kvaliteta po ISO 9000.

QMS – (Quality Management) -*menadžment kvaliteta* – 90-tih godina. Razvoj kvaliteta bio je orijentisan ka postizanju efekata kvaliteta. Funkcija kvaliteta postaje menadžment funkcija. Dolazi do pojave novih tehnika kao što su QFD, SPC, FMEA i druge. QFD tehnika služi za uspostavljanje odnosa između želja korisnika i karakteristika proizvoda i usluga.

ili

TQM (Total Quality Management *total quality management*- je menadžment pristup dugoročnog uspjeha kroz potrošačku satisfakciju, zasnovan na učešću svih članova organizacije i kontinuiranom poboljšanju procesa, proizvoda, usluga i kulture njihovog rada.

Navedeni termini su ispravni ali nije ispravno njihovo linijsku tumačenje

hiperprodukcija “nauke”



Realnost je, da veliki dio organizacija u našim uvjetimama devastirane privrede nema korektan QC i QA, a da bi u nekim organizacijama QA trebalo biti toliko značajno da mu se mora dati najviši prioritet (recimo u farmaciji, policiji, armiji i slično).

Pitanje o kome ovdje govorimo nije nikako retoričko ni formalno, jer su se mnoge organizacije i konsultanti i certifikacijske kuće izdigli iznad “trivjalnosti” proizvoda, opisa proizvoda, planova za kontrolisanje, planova kvaliteta, osiguranja kvaliteta.

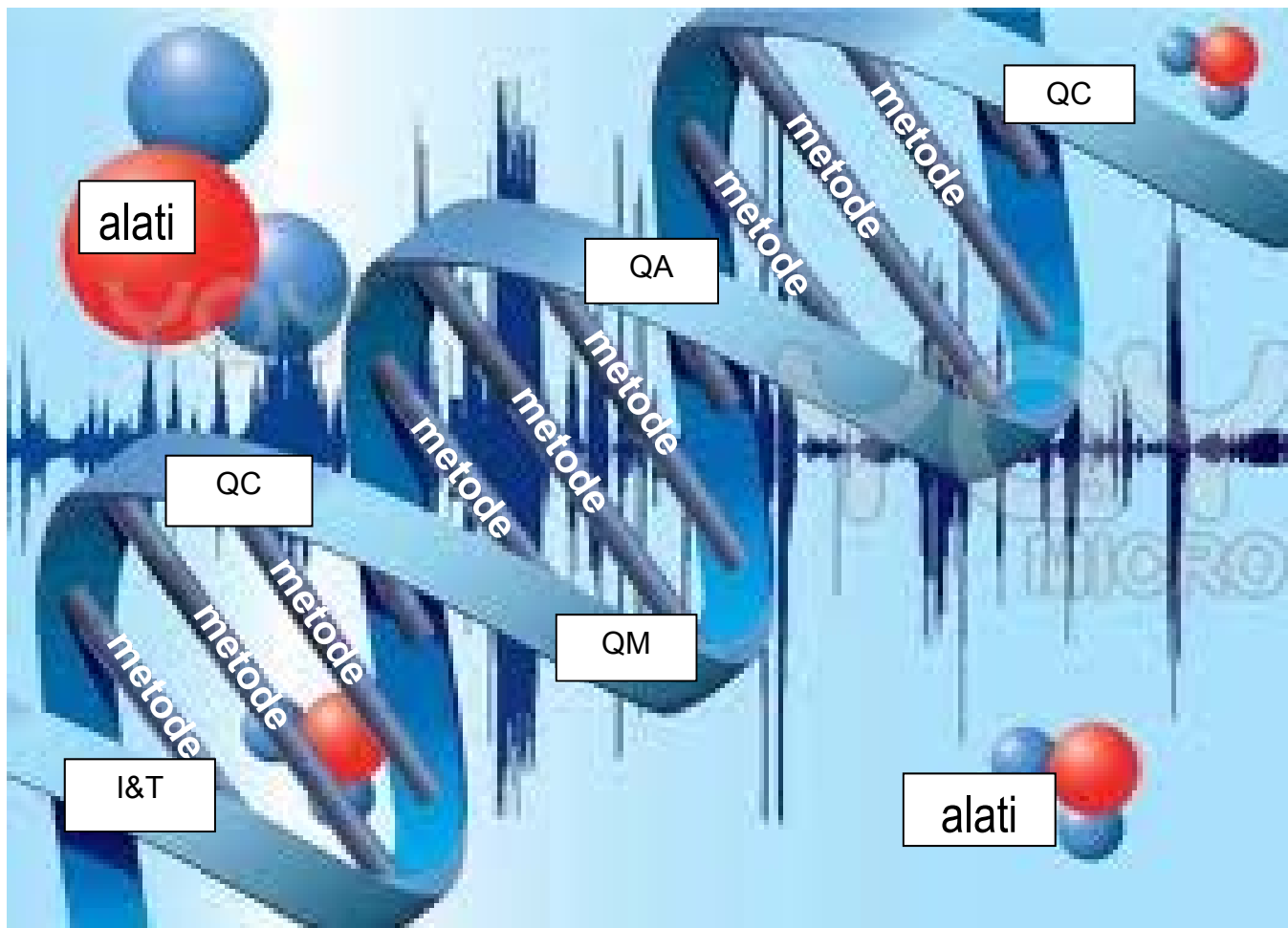
hiperprodukcija “nauke”



za popravak mentalne mape predlažemo umjesto “linijskog dijagrama” dijagram koji pokazuje stalni paralelni tok svih aktivnosti i koncepata kvaliteta koga smo nazvali : DNK- Kvaliteta (IDEA-pristup)

treća korektivna akcija:

DNK kvaliteta



Slika 4: IDEA-DNK- kvaliteta sistema

DNK kvaliteta

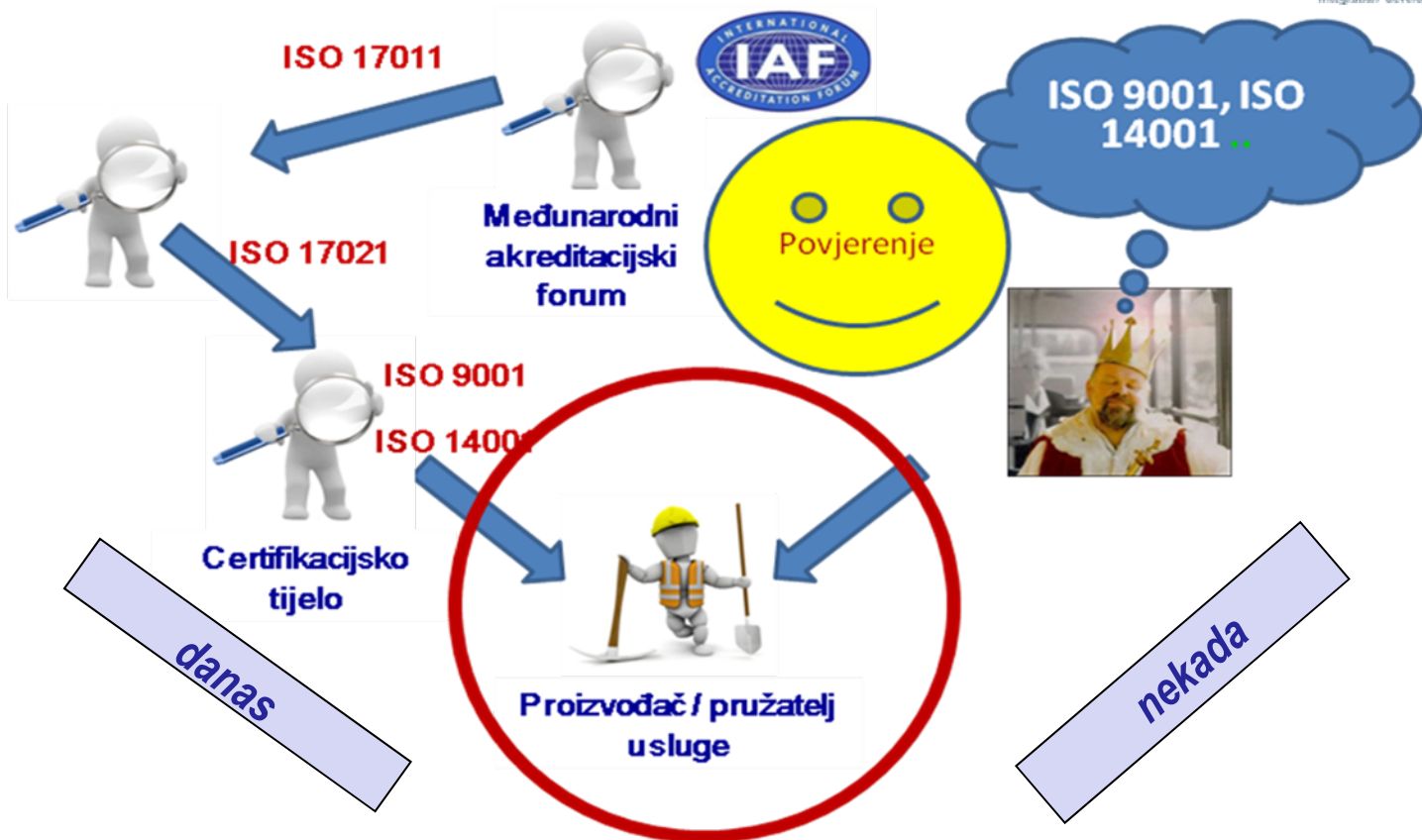
Tek kada ovako postavimo stvari, možemo se vratiti:

procesnom pristupu, sistemskom pristupu, HRM-u. Liderstvu, strategijama, vizijama ..

Na svu sreću , međunarodni komitet za standardizaciju pokušava i u dobroj mjeri uspijeva da se odupre “modnim menadžment trendovima” a da se prilagođava stvarnim potrebama i očekivanjima.



mape puta kvaliteta- mentalne mape



Lijeva strana: Međunarodni akreditacijski forum usklađen prema standardu ISO17011, Certifikacijski organ usklađen prema standardu 17021, Certificirana organizacija (davaoc usluga), usklađen prema standardima serije ISO 9001, 14001, ...itd.

Akcija ISO Komiteta



cetvrta korektivna akcija:

ISO TC 176: *“Mi vam odlučno preporučujemo da čitate novi standard, naročiti ISO 9004 povezanog sa ISO 9001, te vas uvjeravamo da će vaš sistem upravljanja kvalitetom efektivno doprinijeti dodanoj vrijednosti u vašim organizacijskim aktivnostima”.*

Novi standard EN ISO 9004:2009

EN ISO 9004:2009 koji je konzistentan par standardu EN ISO 9001:2008

- može doprinjeti ostvarenju poslovnih ciljeva organizacije.
- smanjuje se opasnost razdvajanja poslovnih ciljeva i ciljeva kvaliteta.

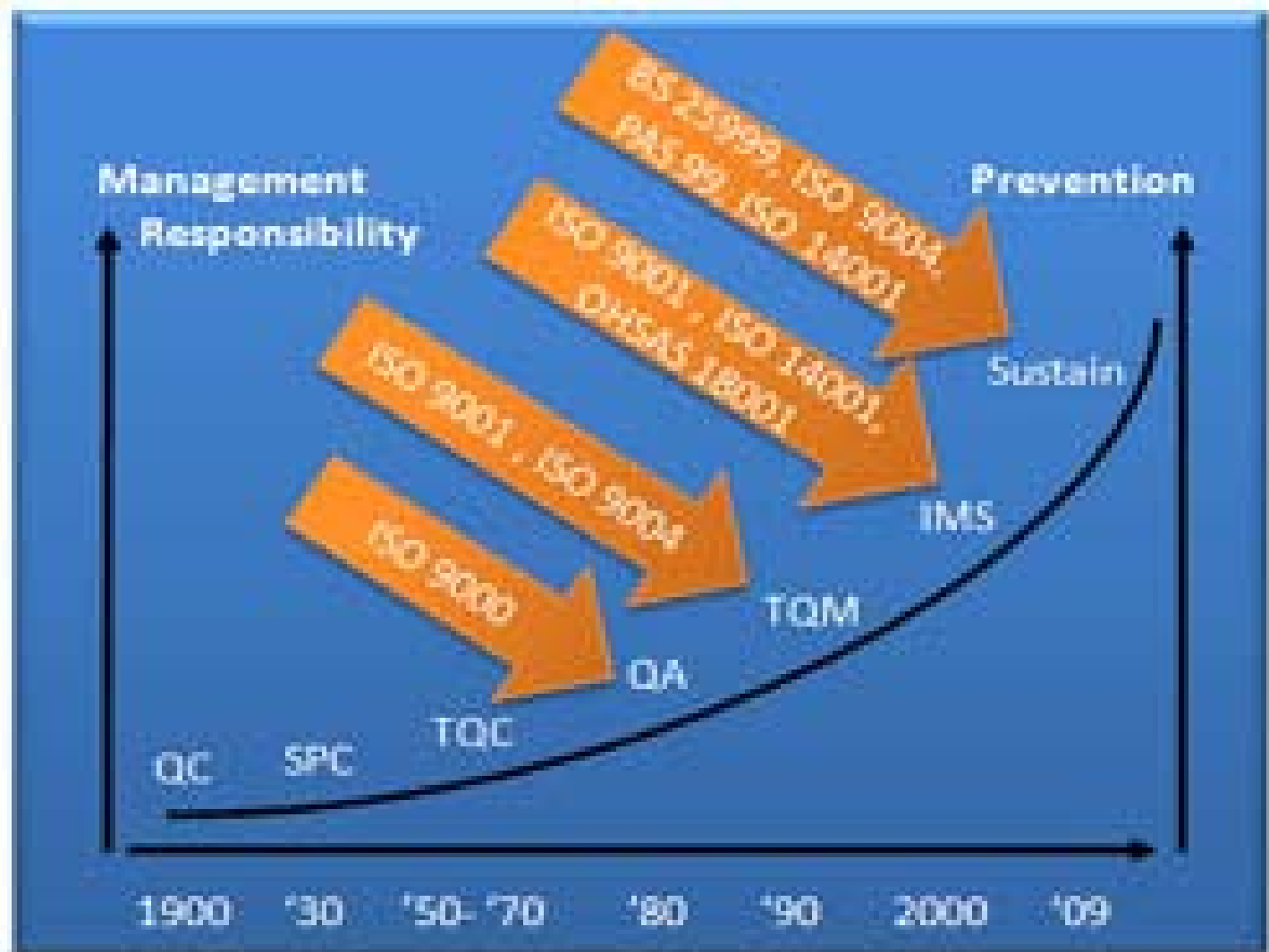
Novi standard EN ISO 9004:2009

Organizacije koje plasiraju svoje proizvode i usluge na zahtjevna tržišta su posebno izložene sve većim zahtjevima da primjenjuju najnovije pristupe i metode upravljanju.

To nameće potrebu da imamo sve naprednije metode za utvrđivanje: zadovoljstvo kupaca, zadovoljstvo zaposlenika, sposobnost vodstva, primjerenost i razvoj znanja, sposobnost i stabilnost ključnih procesa.

Zbog toga u cilju ODRŽIVOSTI organizacija moramo napustiti praksu formalne izgradnje sistema

Novi standard EN ISO 9004:2009



misao za kraj

Predsjednik Juran Instituta dr. A.Blanton Godfrey je rekao:

» Da bi postali snažna država, nije dovoljan samo kvalitet naših proizvoda ili usluga, već je potreban i kvalitet naših škola, kvalitet naši političkih procesa, kao i kvalitet ophođenja jednih prema drugima«

**BUDUĆA MENTALNA MAPA JE
MAPA ODRŽIVOSTI PREDUZEĆA I
ODRŽIVOSTI DRUŠTVENIH ZAJEDNICA**

JS

HVALA NA PAŽNJI

rad možete preuzeti na:

www.idea.com.ba