

Sa sigurnošću u dobrim rukama!



**SEMINAR ZA INTERNE AUDITORE
SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM PREMA STANDARDU
ISO 9001**

TUV THURINGEN ADRIA d.o.o.

Muhameda ef. Pandže bb

BiH - 71000 Sarajevo

mail: info@tuvaladria.ba

web: www.tuvadria.com

tel: 033 242 486 fax: 033 242 485

Sadržaj

- Savremeni pristup upravljanja kvalitetom
- ISO 9001: 2015 "Sistemi upravljanja kvalitetom - zahtjevi i suštinske intencije"
- Procesi i procesni pristup
- Napomene u vezi dokumentiranja sistema
- Smjernice za auditiranje sistema upravljanja prema zahtjevima standarda ISO 19011:2011
- Principi auditiranja postupaka, procesa i sistema upravljanja



Savremenii pristup kvalitetu kao:

- Vodećem elementu poslovnog uspjeha organizacije
- Osnovnom putu efikasnog i efektivnog rukovođenja i upravljanja
- Savremenom pristupu istovremenog postizanja zadovoljstva kupca i sniženja troškova



Ovo je priča o četvorici ljudi čija su imena:
Svako, Neko, Bilo Ko i Niko



Postojaо je važan posao koji je trebalo obaviti.

Svako je dobio zadatak da to uradi.

Svako je bio siguran da će Neko to uraditi.

Bilo Ko je to mogao uraditi, ali Niko to nije uradio.

Neko je bio ljut zbog toga, što je to bio posao Svakog.

Svako je mislio da Bilo Ko to može uraditi, ali

Niko nije shvatio da Svako to ne može da uradi.

Završilo se tako, što je

Svako napadao Nekoga kada Niko nije uradio ono što je

Bilo Ko mogao da uradi.

Potreba za promjenama

Potreba za promjenama!

***„Ako radiš ono što si uvijek radio, dobićeš ono
što si uvijek dobijao!“***



Potreba za promjenama

Samo onaj ko ima cilj pred sobom može ga i ostvariti

Samo onaj ko ima kriterij, može da mjeri uspjeh

Samo onaj ko mjeri uspjeh (rezultate) može efikasno upravljati

*Samo zajedničkim snagama mogu da se **pomjere brda***

Samo onaj ko danas misli na sutra, može da postoji i prekosutra

Mjerenje, kontrolisanje i upravljanje

- ✓ Ako nešto ne možete mjeriti, ne možete ni kontrolisati!
- ✓ Ako nešto ne možete kontrolisati, time ne možete ni upravljati!
- ✓ Ako nečim ne upravljate, nikad ne znate šta ćete dobiti!

Mjerenje, kontrolisanje i upravljanje



Nekoliko napomena iz područja:

UPRAVLJANJE ORGANIZACIJOM

Upravljanje možemo u najkraćem definisati kao:



- stvarenje / dostignuće postignuto planiranim radom a ne improvizacijom
- svjesno proaktivno djelovanje kako bi smo preduprijedili probleme/poteškoće
- sposobnost sukobljavanja sa neočekivanim konfliktnim (incidentnim) situacijama, i njihovo uspješno rješavanje
- odlučivanje o tome šta treba uraditi pa to i uraditi
- sposobnost efikasnog korištenja resursa u svrhu ostvarivanja ciljeva
- sposobnost efikasnog rješavanja zadataka uz učešće drugih
- sposobnost kontinuiranih poboljšavanja postojeće prakse

Upravljanje

Upravljanje zahtjeva

dobro vladanje funkcijama kao što su:

- planiranje
- organiziranje i raspoređivanje resursa
- otklanjanje poteškoća
- donošenje odluka
- vođenje poslova
- nadzor / kontrola
- analize i poboljšanja



Sve skupa zahtjeva definisanje ciljeva i dobru organiziranost (razumjeti šta ima prednost, pa se baviti onim što mora biti urađeno)

Cilj dobrog (efektivnog i efikasnog) upravljanja je:



Osigurati postizanje planiranih performansi kao što su npr:

- **učinak** (obim) poslova – zadataka
- **ukupan prihod, dobit, likvidnost**
- **termini** (planirana prolazna vremena)
- **kvalitet** (zadataka, procesa i međusobnih veza, funkcioniranja organizacije)
- **troškovi** (cijena)
- efektivno provođenje politike i dostizanje ciljeva
- kvalitet komunikacija (razmjene informacija)
- zadovoljenje potreba kupca i ostalih zainteresiranih strana
- kontinuirani rast i razvoj organizacije – konkurentska sposobnost

Uloga i odgovornost vodećeg auditora

Glavne odgovornosti

- Opšta odgovornost za auditiranje
- Zahtjevi za resursima
- Program ukupnog audita
- Usklađivanje nalaza audita
- Predstavljanje tima auditora
- Obavještavanje auditiranih o nalazima audita
- Koordiniranje rada audit tima

Komuniciranje

- Kriterija i opsega audita
- Kratko izvještavanje tima
- Ocjene
- Promjene plana
- Tragovi audita
- Preporuka za poboljšanja

Auditor



Auditees

«Deset zapovijedi» za auditore (1)

1. Voditi računa o postavci cilja područja koje se auditira.
2. Utvrditi aktivnosti (kontrole, ispitivanja, nadzora) koje već postoje
3. Utvrditi kriterije prihvatljivosti (prijema).
4. Postaviti u pravi (optimalan) odnos troškove i koristi audita.
5. Držati se činjenica.

«Deset zapovijedi» za auditore (2)

6. Utvrditi uzroke odstupanja (ako je moguće).
7. Koncentrisati se na bitne stvari.
8. Ponašati se partnerski.
9. Paziti na način komuniciranja.
10. Biti uvijek u toku događaja.



Uloga i odgovornost auditiranog

- Informiše zaposlenike o ciljevima.
- Osigurava sredstva.
- Imenuje osoblje koje će pratiti auditora(e).
- Osigurava pristup lokacijama, osoblju, informacijama, zapisima.
- Saradnja sa timom auditora.
- Dobija kopiju nalaza i izvještaja.

Intervjui (specifična pitanja)

- Ko – odgovornosti
- Šta – informacije
- Zašto – razumjevanje
- Gdje – lokacije
- Kada – slijed
- Kako – proces
- Pokaži – prikupljanje dokaza
- Šta ako – ispitivanje sistema



Pitanja?

TUV THURINGEN ADRIA d.o.o.

Muhameda ef. Pandže bb, PP3
BiH - 71000 Sarajevo

tel: 033 242 486

mail: info@tuvaladria.ba

www.tuvadria.ba

