

Sa sigurnošću u dobrim rukama!

A photograph of two workers, a man and a woman, wearing yellow high-visibility safety jackets and white hard hats. The man is on the left, wearing glasses and a beard, looking towards the right. The woman is on the right, pointing her right index finger upwards and to the right. They are in an industrial setting with large pipes and machinery in the background.

## 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@tuvadria.ba](mailto:info@tuvadria.ba)*

*web: [www.tuvadria.com](http://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



## Savremeni 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

*Postojao 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:



- stvaranje / 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
- Obavješćavanje auditiranih o nalazima audita
- Koordiniranje rada audit tima

## Komuniciranje

- Kriterija i opsega audita
- Kratko izvješćavanje 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@tuvadria.ba](mailto:info@tuvadria.ba)

**[www.tuvadria.ba](http://www.tuvadria.ba)**

