

ИЗВЕШТАЈ О УЧЕШЋУ НА НЕДЕЉИ КВАЛИТЕТА 2009

Традиционална манифестација НЕДЕЉА КВАЛИТЕТА 2009 одржана је по 18. пут у Центру Сава од 25. до 27. фебруара 2009. у организацији Фонда са културу квалитета и изврсност (FQCE) и часописа „Квалитет“, а под покровитељством Министарства економије и регионалног развоја (МЕРР) Србије.

Тродневни скуп окупио је више од 150 стручњака из области квалитета и пословне изврсности из Русије, Словеније, Хрватске, Црне Горе, Републике Српске и Србије. Манифестацију је отворио Игор Бркановић, помоћник министра МЕРР, који се налази на челу сектора за мала и средња предузећа у оквиру поменутог министарства. Он је најавио скоро доношење Закона о стандардизацији Републике Србије (актуални Закон донет је у оквиру СЦГ) и указао да у малим и средњим предузећима (МСП) ради 66% запослених у Србији, да је стратегија развоја МСП базирана на знању, а не на концепту јефтине радне снаге и да је једини од 10 сегмената Европске повеље о МСП у коме није остварен напредак у последњих неколико година у Србији предузетничко образовање.

Скуп се одвијао кроз 6 сесија (уводне теме, 5 сесија са радовима аутора), на којима је изложен 31 рад са укупно 43 аутора. Поред тога, одржана је посебна сесија посвећена примерима добре праксе и један округли сто.

У склопу уводних тема изложено је 5 радова који су се претежно бавили системима менаџмента квалитетом и пословне изврсности у околностима глобалне финансијске кризе. Излагачи су били др Милош Јелић, председник Стручног савета FQCE, мр Иван Крстић, в.д. директора Института за стандардизацију Србије (ИСС), проф. др Марко Бешкер из фирме „Оскар“ из Загреба, Радомир Бошковић (Вопех Инжењеринг) и гошћа из Русије Алина Петиченко (консултантска кућа ММКС, Томск). У свом излагању, др Јелић указао је на могуће сценарије одвијања глобалне финансијске кризе и нагласио да је у остваривању „одрживе изврсности“ у условима кризе акценат на првих 5 елемената модела изврсности („омогућитељима“). Директор ИСС упознао је присутне са резултатима које је ИСС постигао у току 2008. и плановима за 2009. годину. Он је указао да се због недостатка времена и великог броја прописа Европске уније многи од прописа преузимају у оригиналу тј. на енглеском језику, а само мали број се преводи на наш језик. Професор Бешкер посветио је своје излагање ризицима у пословању и методама управљања овим ризицима. Радомир Бошковић истакао је значај људских ресурса за опстанак организација у периоду кризе, а посебно очување ових ресурса за период после ње. Гошћа из Русије указала је да су системи менаџмента квалитетом недовољно повезани са финансијским резултатима, али да је њихово повезивање са методом уравнотежених показатеља успеха (Balanced Scorecards – BSC) тј. кроз четири перспективе које она нуди (финансије, корисници, унутрашњи процеси, обука & развој) у 95% случајева поправило пословање организација.

Прва сесија обухватила је 5 радова који су се бавили глобалним питањима и трендовима система менаџмента. Од ових радова издвојио бих онај који се односио на измене које доноси недавно усвојена верзија стандарда ИСО 9001:2008. Иако су измене по правилу оцењене као „козметичке“, додатним објашњењима датим у стандарду указано је на дубљи смисао појединих одредаба које су у неким ситуацијама изазивале недоумице. Прелазне одредбе везане за нови стандард дефинишу да постојећи сертификати по стандарду из 2000 године престају да важе 2 године након издавања нове ревизије тј. половином новембра 2010. (важење сертификата који поседује Ентел истиче јануара 2011, дакле свега два месеца касније. што значи да се нешто ранијом ресертификацијом може избећи интервал без сертификата). Нова ревизија стандарда очекује се 2013. године.

На другој сесији изложено је 6 радова посвећених проблемима у примени система менаџмента квалитетом, које углавном проистичу из погрешног тумачења захтева стандарда и формалног односа према сертификату (формирање „лутка“ система квалитета, уместо оних који следе „златну жицу“ тј. суштинско уклапање система квалитета и пословног процеса). Трећа сесија са 6 радова била је посвећена разноврсним темама - одрживости пословања из перспективе информатичара, заинтересованим странама за квалитет на пројекту, подизању конкурентности малих и средњих предузећа, безбедности хране, моделима пословне изврсноности у високом образовању и образовању друштвено одговорних менаџера. Овој сесији сам председавао и у склопу ње изложио сам рад под насловом „Заинтересоване стране и квалитет на пројектима – Да ли су сви стварно заинтересовани?“ у коме сам анализирао позиције заинтересованих страна у и ван организације и њихов стварни интерес за примену менаџмента квалитетом у реализацији пројекта.

Четврта сесија са 5 радова била је посвећена радовима чији су аутори потицали из институција инфраструктуре квалитета (Акредитационо тело Србије, ИСС), односно серификационих тела (SGS, LRQA, Euroquality). Ипак, издвојио бих рад чији је аутор из компаније Deloitte Србија који је говорио о примени методологије „20 кључева“ у 6 организација у Војводини, као 20 пословних подручја за унапређење пословања и менаџмента квалитетом. Аутор методологије је Iwao Kobayashi, творац система у компанији Toyota. Пета сесија обухватила је 4 рада са темама везаним за управљање процесима, примени HACCP система, примени система менаџмента квалитетом у здравству и инспекцијском надзору термоенергетских објеката са аспекта заштите животне средине. Последње наведена тема делимично је интересантна са становишта делатности Ентела, али су аутори приступили теми на непримерен начин – на јавном скупу, представник инспекцијске службе као државног органа критиковао је ту исту државу што не стимулише или не кажњава Електропривреду Србије због недовољне примене мера за заштиту животне средине (као позитивно поменуто је једино реализација мера за заштиту квалитета ваздуха кроз реконструкцију електрофилтара у неким објектима).

Округли сто био је посвећен теми “Интегрисање система безбедности хране у менаџмент организацијом”, уводничар је био доц др Илија Ђекић са Пољопривредног факултета у Земуну, међународни оцењивач за више система менаџмента, а модератор мр Милан Ивановић, LRQA. Ова тема одабрана је с обзиром да се пред прехранбеном индустријом у последње време постављају све оштрији захтеви, а да се истовремено време за прилагођавање тим захтевима све више скраћује, што захтева свеобухватан прилаз проблемима ризика и управљања процесима који се у организацијама тог типа одвијају.

По традицији, посебна сесија била је посвећена примерима добре праксе, у којој су своја искуства изнели добитници награде ОСКАР КВАЛИТЕТА за 2008. годину, Carlsberg Србија и Messer Техногас (у категорији великих организација), односно Ingrap-Omni и Студентски центар Ниш (у категорији малих и средњих организација).

Шеф службе QMS

Rakovic Radoslav

Др Радослав Раковић, дипл.инж.

Београд, 02/03/2009.