

# ODABRANA POGLAVLJA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Ak. god. 2011/12

# Literatura:

- J.M.Juran: Quality Control Handbook, McGraw Hill, New York, 1999
- M.L.Crossley:Statistical Quauality Methods, ASQ Wilsonsin, 2000
- H.L.Apfelberg,M.J.Apfelberg: Implementing Quality Management in the Graphic Arts, Gatf Press, Pittsburgh, 1999
- K.E.Rizzo, Total Production Maintenance, GATFPress, Pitsburg, 2001.

# Ispit

- Pohadanje nastave : obavezno
- Izrada seminarskog rada – prezentacija
- Usmeni ispit

# Cilj kolegija:

- Upoznavanje sa suvremenim metodama upravljanjem kvalitete
- osposobljavanje za praktičnu primjenu navedenih metoda u grafičkoj proizvodnji

# Definicija kvalitete

- Koliko je jednoznačan pojam?
- Kako je definirati?
- Kvaliteta prirodnih resursa
- Kvaliteta ljudskih stvaralačkih aktivnosti
- Kvaliteta aktivnosti kojima se kroz različite transformacijske procese i sustave proizvode različiti proizvodi
- Kvaliteta : Proizvodi– generički pojam (roba, usluga, software)

- Značenje kvalitete poraslo:
  - jačanje konkurencije
  - globalizacija
  - razvoj novih tehnologija

# Koncepcija kvalitete:

- uključenje cijele tvrtke,
  - svih poslovnih procesa,
  - svih zaposlenika,
  - menadžment (iz tehničke u menadžmentsku kategoriju)
- 
- Kvaliteta integralni dio proizvodnje
  - Proizvodnja proizvoda u skladu s potrebama i zahtjevima kupca bez greške

# Proces

- Proces je postupni slijed aktivnosti, čija je namjena stvaranje određenih učinaka za kupca, kao što su fizički proizvodi, usluge, ili informacija.
- Proces je specifična kombinacija strojeva, operatora, radnih metoda, materijala, alata (oruđa, pomagala) i čimbenika okoline, čijim se zajedničkim djelovanjem pretvaraju ulazi u izlaze

# Kvaliteta – konkurentnost

- konkurentnost preduvjet za uspješnost na tržištu
- Konkurencija na različite načine
- Moguće identificirati prioritete koje prihvaćaju različite tvrtke

# Europska povelja o kvaliteti

- 1. europska konvencija o kvaliteti, Pariz 1998

- KVALITETA:

- Prednost za Europu u internacionalnoj utrci

- RAZLOZI:

U globalnoj ekonomiji kompeticija je svuda oko nas. Da bi pobijedili, europski proizvodi i usluge moraju biti najbolji –najbolji ako naš kontinent želi dobiti priliku na međunarodnom tržištu.

Kvaliteta je postala ključni čimbenik natjecanja.

- 1. danas je kvaliteta ono što privlači poslovni svijet

metodologija, način na koji se potiče aktivno ljudsko sudjelovanje temeljeno na uključivanju i odgovornosti svakog pojedinca

Kvaliteta: cilj i metodologija (motiviranost i odgovornost)

- 2. Kvaliteta je prioritet (mjera za učinkovitost; nekvaliteta posljedica – gubitak u resursima)

3. Kvaliteta – potpuno uključivanje  
interes svake funkcije i svakog pojedinca

## PRISEGA EUROPSKIH SUDIONIKA

U cilju postizanja sveukupnog uključivanja, koje je preduvjet za daljnji napredak, javne ustanove te profesionalne i savjetodavne organizacije odlučile su potpisati Europsku povelju o kvaliteti koja ih obavezuje na djelovanje.

# Potpisnici se obavezuju da će:

- Promicati opći pristup kvaliteti
- Razvijati učenje o kvaliteti na svim razinama obrazovanja
- Razvijati razmišljanja o metodama i alatima za kvalitetu, te osigurati da budu raspoloživi svakome
- Aktivno sudjelovati u širenju iskustva o kvaliteti
- Promovirati europsku kvalitetu izvan Europe

- Stalno poduzimati akcije kako bi se postigao napredak u kvaliteti
- Uključiti se u Europski tjedan kvalitete (2. tjedan studenog)

8 NAČELA

UPRAVLJANJEM KVALITETOM

# 8 NAČELA UPRAVLJANJA KVALITETOM

- dobra osnova za uvođenje i razumijevanje kvalitete
- kao osnova za mjerenje kvalitete na tržištu

# 1. USMJERENOST NA KUPCA

- organizacija ovisi o svojim kupcima
- razumjeti tekuće i buduće potrebe kupaca
- Ispuniti zahtjeve kupca , nadvisiti kupčeva očekivanja

# 1. USMJERENOST NA KUPCA

## Ključni dobici:

- povećanje prihoda i udjela na tržištu postignuto fleksibilnim i brzim odgovorima na tržišne mogućnosti
- povećanje učinkovitosti u korištenju resursa organizacije da bi se povećalo zadovoljstvo kupca
- uvođenje lojalnosti kupca, koje vodi novim poslovima

## 2. VOĐENJE

- uprava uspostavlja jedinstvo svrhe i smjera organizacije
- osmisliti i održavati unutrašnje okruženje
- zaposlenici potpuno uključeni u postizanje ciljeva organizacije

## 2. VOĐENJE

### Ključni dobici:

- Zaposlenici će razumjeti i biti motivirani težnjama i ciljevima organizacije
- Aktivnosti se procjenjuju, objedinjuju i ostvaraju jedinstvenim načinom
- pogrešna komunikacija među razinama u organizaciji svesti na minimum

# 3. UKLJUČIVANJE ZAPOSLENIKA

- Zaposlenici na svim razinama su biti u organizacije
- potpuna uključenost svih zaposlenika
- Korištenjem sposobnosti zaposlenika za korist organizacije

# 3. UKLJUČIVANJE ZAPOSLENIKA

## Ključni dobici:

- motiviranost, privrženost i uključeni zaposlenici unutar organizacije
- inovativnost i kreativnost u unapređivanju ciljeva organizacije
- zaposlenici postaju odgovorni za vlastite sposobnosti
- zaposlenici žele sudjelovati pri poboljšanju

## 4. PROCESNI PRISTUP

- željeni rezultati se postižu učinkovitije
- aktivnostima i odgovarajućim resursima se upravlja kao procesima

# 4. PROCESNI PRISTUP

## Ključni dobici:

- Niži troškovi i kraće vrijeme učinkovitog korištenja resursa
- Poboljšani, cjeloviti i predvidivi rezultati
- Usmjerenost i prioritarno poboljšanje povoljnih prilika

# 5. SUSTAVNI PRISTUP UPRAVLJANJU

- Identificirati i razumjeti procese
- Odrediti međusobnu povezanost procesa
- Upravljati procesima kao doprinos organizacijske učinkovitosti i učinka u ostvarenju svojih ciljeva

# 5. SUSTAVNI PRISTUP UPRAVLJANJU

## Ključni dobici:

- Integriranje i ujednačavanje procesa kojima se najbolje postiže željeni cilj/rezultati
- Poboljšanje sposobnosti procesa
- Stvaranje kod zainteresiranih strana povjerenje i sliku kao djelotvorne i učinkovite organizacije

# 6. STALNO POBOLJŠANJE

- Trajni cilj organizacije
- Demingov krug kvalitete

# 6. STALNO POBOLJŠANJE

## Ključni dobici:

- Povećanje spremnosti na djelovanje kroz poboljšanje organizacijske sposobnosti
- Usklađivanje aktivnosti poboljšanja na svim razinama prema strateškim namjerama organizacije
- Fleksibilnost na brzu reakciju na prilike

# 7. ČINJENIČNI PRISTUP DONOŠENJU ODLUKA

- Analiza podataka i činjenica
- Uspješna i dobra odluka samo na osnovu činjenica

# 7. ČINJENIČNI PRISTUP DONOŠENJU ODLUKA

## Ključni dobici:

- Povećana sposobnost demonstriranja učinkovitosti prošlih odluka kroz reference na činjeničnim zapisima
- Povećana sposobnost nadzora, izazova i promjene prilika i odluka

## 8. OBOSTRANI KORISNI ODNOS S DOBAVLJAČEM

- organizacija i dobavljači su međusobno povezani
- dobar odnos pridonosi povećanju sposobnosti obje strane u stvaranju vrijednosti

# 8. OBOSTRANI KORISNI ODNOS S DOBAVLJAČEM

## Ključni dobici:

- povećanje sposobnosti u stvaranju vrijednosti za oba partnera
- fleksibilnost i brzina u povezanom odgovoru na promjene tržišta ili kupčevih potreba i očekivanja
- optimalizacija troškova i resursa

# Prednosti certifikacije:

- Specifikacija priznata na međunarodnoj razini
- Razvijati učenje o kvaliteti na svim razinama obrazovanja
- Razvijati razmišljanja o metodama i alatima za kvalitetu, te osigurati da budu raspoloživi svakome
- Aktivno sudjelovati u širenju iskustva o kvaliteti
- Promovirati europsku kvalitetu izvan Europe