СТАНДАРДИ КВАЛИТЕТА-ТРЕНДОВИ РАЗВОЈА

АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА БЕОГРАД
ACADEMY FOR APPLIED STUDIES BELGRADE

ВИСОКА ХОТЕЛИЈЕРСКА ШКОЛА БЕОГРАД
THE COLLEGE OF HOTEL MANAGEMENT BELGRADE

- **Појам квалитета:** својство, каквоћа, особина, врлина, вредност, асоцира на нешто добро.

- Тржишна, техничка, морална категорија

- **Систем менаџмента квалитетом се дефинише кроз:**

- ✓ Квалитет
- ✓ Управљање квалитетом
- ✓ Планирање квалитета
- ✓ Контролу квалитета
- ✓ Обезбеђење квалитета
- ✓ Систем квалитета
- ✓ Систем менаџмента квалитетом
- ✓ Систем менаџмента
- ✓ Тотално управљање квалитетом

- **Квалитет се објашњава (треба да испуни):**
- Погодност за употребу
- Потребе корисника
- Очекивања корисника
- Захтеви корисника, и др.

- Квалитет услуге се процењује на основу субјективног доживљаја

- Квалитет- глобални трансформациони процес за преко 150 земаља и преко милион предузећа
- Заједно са информационом технологијом карактерише 21. век
- Систем квалитета карактерише две тренда:
  - Тренд развоја концепта управљања, класичан системски прилаз, стратешки менаџмент, теорије ефикасности и конкурентског менаџмента
  - Тренд развојаприступа и метода као и Јапанског пута ка светској индустрији и тржишној доминацији

- Систем менаџмента квалитетом је најбољи начин да ресторан постигне свој органуизациони ниво без превеликих улагања
- Крајем 20-ог века јављају се :
- ✓ Глобални пројекти комуникације
- ✓ QMS-quality management system
- ✓ Систем заштите животне средине

Трендови развоја стандарда квалитета

Назив стандарда	Година	Стандард се односи на
MIL. - Q - 9858	1959.	Контрола квалитета
MIL. - I - 45208	1961.	Контролу квалитета
MIL. - Q - 98584	1963.	Захтеве за програм квалитета
MIL. - I - 45208A	1963.	Захтеве за програм инспекције

⇓

BS - 4891	1972.	Упутства за обезбеђење квалитета
BS - 5179	1974.	Упутства за увођење и оцену система
Z - 299	1978.	Програм обезбеђења квалитета

⇓

Z1.8.1971	1972.	Упутства за обезбеђење квалитета
ASQC St.A3	1974.	Упутства за увођење и оцену система
Z - 299	1978.	Програм обезбеђења квалитета

⇓

Серија стандарда ISO 9000:1994

⇓

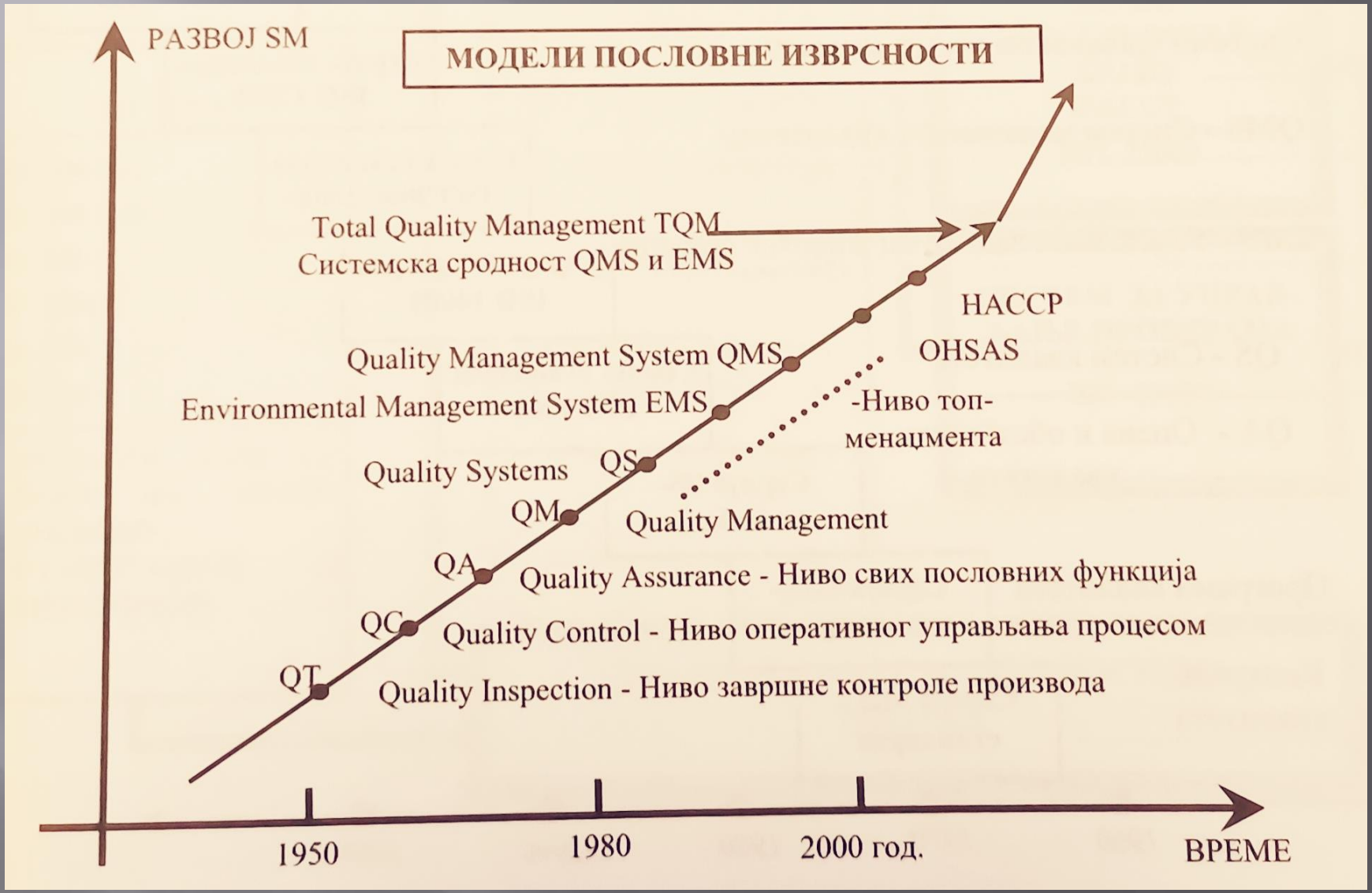
Серија стандарда ISO 14000

⇓

Серија стандарда:	ISO 9000:2000	ISO 18000
	ISO 14000	ISO 19000
	ISO 17000	ISO 22000

- **Систем квалитета се развијао кроз следеће етапе:**

- Техничка контрола
- Управљање
- Обезбеђење квалитета
- Управљање квалитетом
- Тотално управљање квалитетом
- Квалитет живљења


РАЗВОЈ SM
МОДЕЛИ ПОСЛОВНЕ ИЗВРСНОСТИ
Total Quality Management TQM
Системска сродност QMS и EMS
HACCP
OHSAS
Quality Management System QMS
Environmental Management System EMS
-Ниво топ-
менаџмента
Quality Systems
QS
QM
Quality Management
QA
Quality Assurance - Ниво свих пословних функција
QC
Quality Control - Ниво оперативног управљања процесом
QI
Quality Inspection - Ниво завршне контроле производа
1950
1980
2000 год.
ВРЕМЕ

Однос према квалитету од несистематског ка систематском приступу

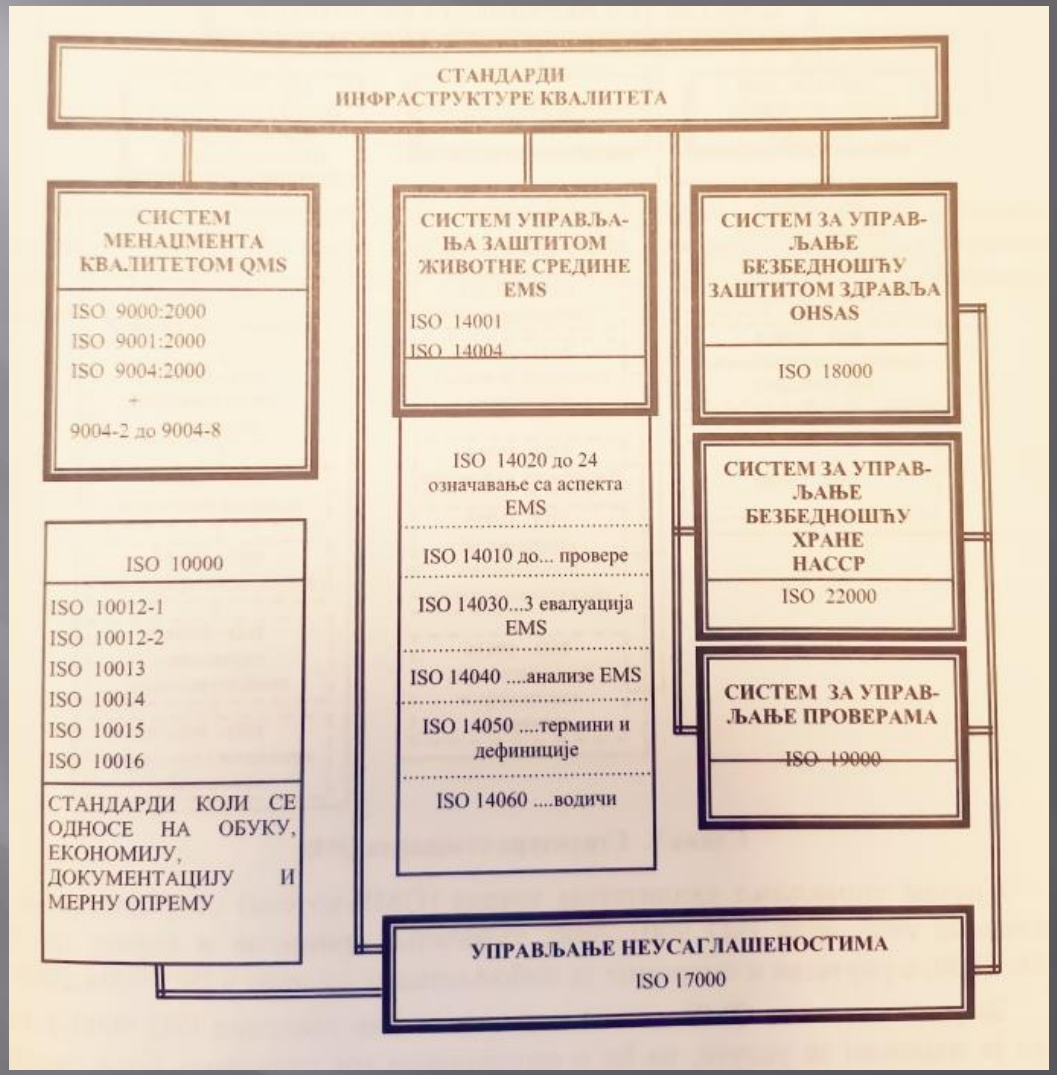
Табела 4. Транзиција квалитета

од несистематског приступа	ка систематском приступу
грешке су нормална појава	грешке су последица лошег рада
грешке се отклањају	грешке се спречавају
квалитет кошта	квалитет је бесплатан
квалитет је немерљив	квалитет је мерљив
на квалитет се делује оперативно краткорочно	на квалитет се делује дугорочним активностима
квалитет је брига контроле квалитета	квалитет је брига целе фирме
унапређење квалитета увођењем нових технологија	унапређење квалитета сталним унапређењима
нагласак је на обиму производње	нагласак је на квалитету
обука за задатак	перманентно учење
одговорност за задатак	одговорност свих за цео процес

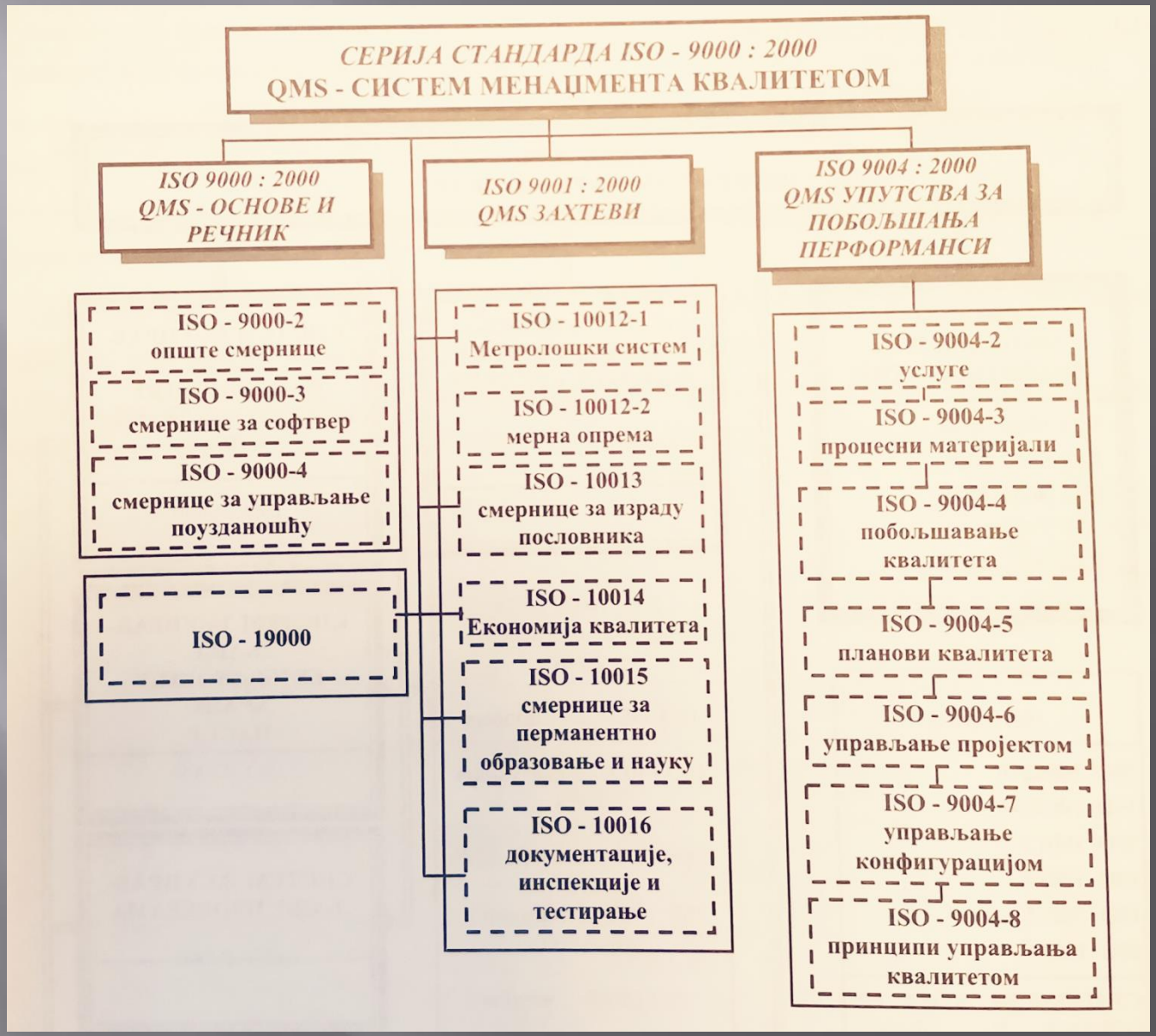
Трендови развоја стандарда инфраструктуре квалитета

Слика 7. Развој стандарда инфраструктуре квалитета

Стандарди инфраструктуре квалитета



- Структуре стандарда система упправљања квалитетом
- Спречавање појава недостатака
- Основа за појаву ИСО 9000
- Дефинисање захтева, а не решења
- Део стандарда система управљања квалитетом, управљања заштитом животне средине, заштите здравља запослених, , корисника и система провере


СЕРИЈА СТАНДАРДА ISO - 9000 : 2000
QMS - СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ
ISO 9000 : 2000
QMS - ОСНОВЕ И РЕЧНИК
ISO 9001 : 2000
QMS ЗАХТЕВИ
ISO 9004 : 2000
QMS УПУТСТВА ЗА ПОБОЉШАЊА ПЕРФОРМАНСИ
ISO - 9000-2
опште смернице
ISO - 9000-3
смернице за софтвер
ISO - 9000-4
смернице за управљање поузданошћу
ISO - 19000
ISO - 10012-1
Метролошки систем
ISO - 10012-2
мерна опрема
ISO - 10013
смернице за израду пословника
ISO - 10014
Економија квалитета
ISO - 10015
смернице за перманентно образовање и науку
ISO - 10016
документације, инспекције и тестирање
ISO - 9004-2
услуге
ISO - 9004-3
процесни материјали
ISO - 9004-4
побољшавање квалитета
ISO - 9004-5
планови квалитета
ISO - 9004-6
управљање пројектом
ISO - 9004-7
управљање конфигурацијом
ISO - 9004-8
принципи управљања квалитетом

Стандарди квалитета QMS ISO 9000
Стандарди менаџмента заштите животне средине EMS-ISO 14000
Стандарди безбедности OHSAS-ISO 18000
Стандарди оцене усаглашености ISO 17000 ISO 19000
РЕСТОРАН
Стандарди безбедности хране ISO 22000
Стандарди специјализовани за туризам
Стандарди специјализовани за ресторане
Стандарди специјализовани за путовања

ХВАЛА НА ПАЖЊИ!!!