

**Милка Ђукић,
Ненад Мачванин,
Лидија Милетић**

Факултет за менаџмент у спорту, Алфа Универзитета, Београд.

СИСТЕМ КВАЛИТЕТА И РИЗИК У МИНИ РУКОМЕТУ

1. Увод

Управљање квалитетом (Quality Control) је само један од аспеката Менаџмента квалитетом (Quality Management). Квалитет представља задовољење, по могућству, и превазилажење захтева корисника. Корисник је свака она особа која прима робу, услуге или информације од друге особе. Исто важи и за организацију. Менаџмент квалитетом се односи на менаџмент пословним процесима који за циљ имају постизање задовољства спољних и унутрашњих корисника.

Карактеристике квалитета

Карактеристика (ЈУС ИСО 9000:2000) - Особина на основу које се прави разлика.

Постоје различите **класе карактеристика**, као што су:

60

- физичке (на пример: механичке, електричне, хемијске или биолошке карактеристике, као што су дужина, тежина, напон, храпавост, вискозност, снага, јачина звука);

- чулне (на пример: које се односе на мирис, додир, укус, вид, слух);

- карактеристике понашања (на пример: љубазност, поштење, истинитост);

- временске (на пример: тачност, поузданост, расположивост, век трајања);

- ергономске (на пример: психолошке карактеристике, или оне које се односе на безбедност људи);

- функционалне (на пример: највећа брзина авиона).

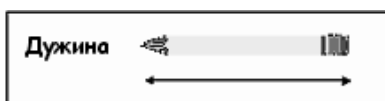
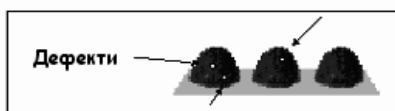
Квалитет = f (Карактеристике квалитета)

Карактеристика квалитета: Својствена карактеристика производа, процеса или система је она која се односи на захтеве. Дакле, оних карактеристика које утичу на способност производа да задовољи потребе корисника

Променљиве и атрибути:

Променљиве и атрибути

Атрибути су подаци који се броје



Мерење карактеристика квалитета

Стандарди се могу позивати на друге стандарде који дефинишу методе за мерење карактеристика квалитета. Методе испитивања и одговарајућа опрема су врло важне компоненте укупног система квалитета.

Мера квалитета (Quality measure): Квантитативна мера једне или више карактеристика квалитета.

2. Теоријска разматрања

„У времену драстичних промена, будућност наслеђују они који уче. Они који мисле да су све научили оспособљени су да живе у свету који више не постоји.“¹

¹ Ецкер

Квалитет је ванвременски концепт, због чега су зачеци менаџмента за квалитет сакривени негде у маглинама прошлости. Ипак, сигурни смо да се човечанство одвајкада суочавало са феноменом квалитета, владе су одувек биле велики купци, поготову за војне потребе. Најранији системи за обезбеђење квалитета у војсци подразумевали су контролисање и испитивање. У току двадесетог века настао је значајан заокрет ка захтеваним системима квалитета и проверама усаглашености и придржавања. Тако је, на пример, у оквиру НАТО-а настао међународни стандард AQAP (Allied Quality Assurance Publications) који је стварао прерогативе за **Значење речи Квалитет** - Међу многим значењима речи квалитет два су од посебног значаја:

1. Квалитет се односи на оне карактеристике које задовољавају потребе корисника, водећи ка његовом задовољству смањење потреба за вишеструким проверама.

2. Квалитет подразумева одсуство дефеката – непостојање потребе за доградом, смањена вероватноћа отказа у експлоатацији, незадовољства и рекламација корисника. У овом контексту, значење квалитета се односи на трошкове, а виши квалитет подразумева “мање трошкове”.

Постоје два гледишта на питање квалитета: конвенционално интерно гледиште које се још увек примењује у многим организацијама и модерно екстерно гледиште (оријентисано ка купцима), које све више постаје императив за опстанак на тржишту.

Дефиниције квалитета (ИСО 8402:1994) каже да:

57

"Квалитет представља свеукупност својстава и карактеристика ентитета који се односе на њихову способност да задовоље изражене или потребе које се подразумевају".

ЈУС ИСО 9000:2000 дефинише квалитет као:

Квалитет - Ниво до којег скуп својствених карактеристика испуњава захтеве

Квалитет представља ниво до кога су испуњена очекивања корисника.

Карактеристика (ЈУС ИСО 9000:2000) - Особина на основу које се прави разлика.

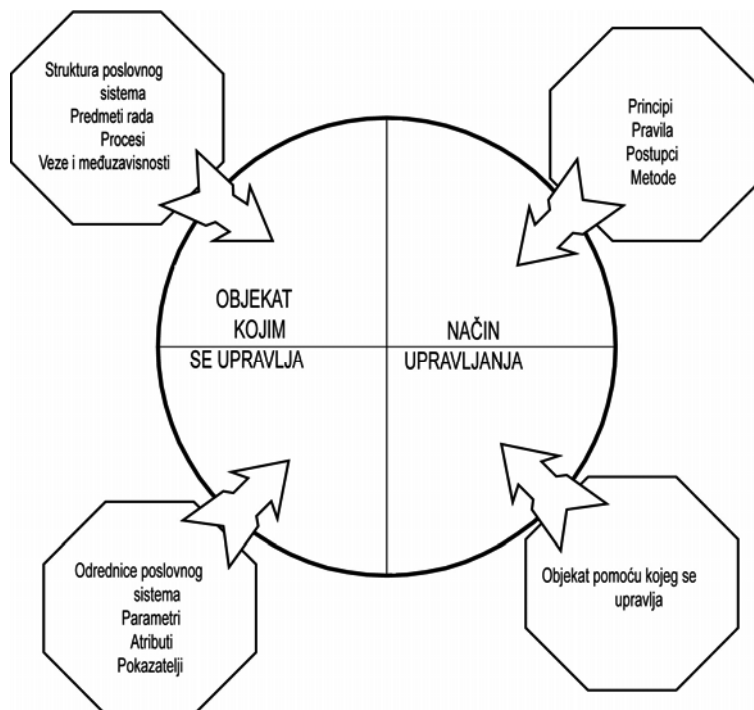
3. Филозофија и методологија рада на успостављању СМК

Методолошки приступ Понуђача у реализацији пројекта

Уређење система менаџмента квалитета у мини рукомету сертификација према ИСО 9001.

Филозофија рада се заснива на потпуном уређењу пословног система као претпоставке за његов развој у складу са нарастајућим захтевима из окружења и потребама свих интересних и заинтересованих страна. Полазећи од ове филозофије успостављена је методологија која се заснива на системско-процесном приступу потпуном уређењу пословног система и примени захтева стандарда система менаџмента. Графички приказ интегрисане методологије рада дат је сликом 1.,

док су основни кораци приступа дати графичким приказом на слици 2. Основне активности приступа инкорпориране су унутар основних фаза рада на пројекту.



Слика1. Основна структура методолошког приступа на тоталном уређењу пословних система

код мини рукомета

4. Фазе рада на реализацији успостављања пројекта СМК код мини рукомета

- 1) Стварање предуслова за управљање процесима и реструктурирање
- 2) Примена захтева стандарда ИСО 9001:2008
- 3) Припрема за сертификацију
- 4) Одржавање у пракси и даљи развој

5. Управљање, организација и начин рада на пројекту

Рад у линији управљања и руковођења

Све активности везане за планирање, организовање, координирање, управљање и извештавање стриктно се обављају према хијерархији менаџмента. Практично, сваки посао који треба урадити на нижем нивоу менаџмента, а који је добијен од консултантског тима најпре се презентира генералном директору и по потреби извршним директорима, а све остало се решава по хијерархији управљања. Издавање задатака и извештавање по урађеним задацима се обавља у писаној форми по унапред дефинисаним упутствима.

Рад у техничком тиму

Брзина у изради докумената и реализацији других задатака зависи од конституисања техничког тима, његове оспособљености и познавања рачунарске технике. Да би се избегли застоји на пројекту потребно је на нивоу пословног система конституисати технички тим који ће имати свог руководиоца. Такође, на нивоу свих дирекција треба одредити руководиоца тима. Задатке у писаној форми, по линији руковођења, добијају руководиоци техничког тима са једне стране, а задатке техничке природе, руководиоци техничких тимова на нивоу предузећа могу добити и од руководиоца техничког тима са нивоа пословног система. Технички тимови морају бити опремљени рачунарском техником и свим другим техничким средствима која убрзавају рад на примени стандарда. Формирани материјал ће искључиво бити дистрибуиран у електронској форми и инсталиран на рачунарима. Такође, прикупљање одређених података вршиће се преко табела које ће бити сачињене на рачунару.

Рад у ембрионалној организацији система квалитета

Дефинисање ембрионалне организације система квалитета се реализује када се сагледа комплетан пословни систем и дефинишу оквирне потребе имплементације захтева стандарда.

Да би се рад одвијао без застоја потребно је у првој итерацији на нивоу пословног система, и то на нивоу генералног директора и извршних директора, одредити кадрове који ће радити професионалне послове на примени стандарда. Задатке у писаној форми добијају од генералног директора и извршних директора са једне стране и руководиоца консултантског тима са друге стране.

За управљање пројектом у целини користе се одговарајући алати и софтверски пакет MS Microsoft Project.

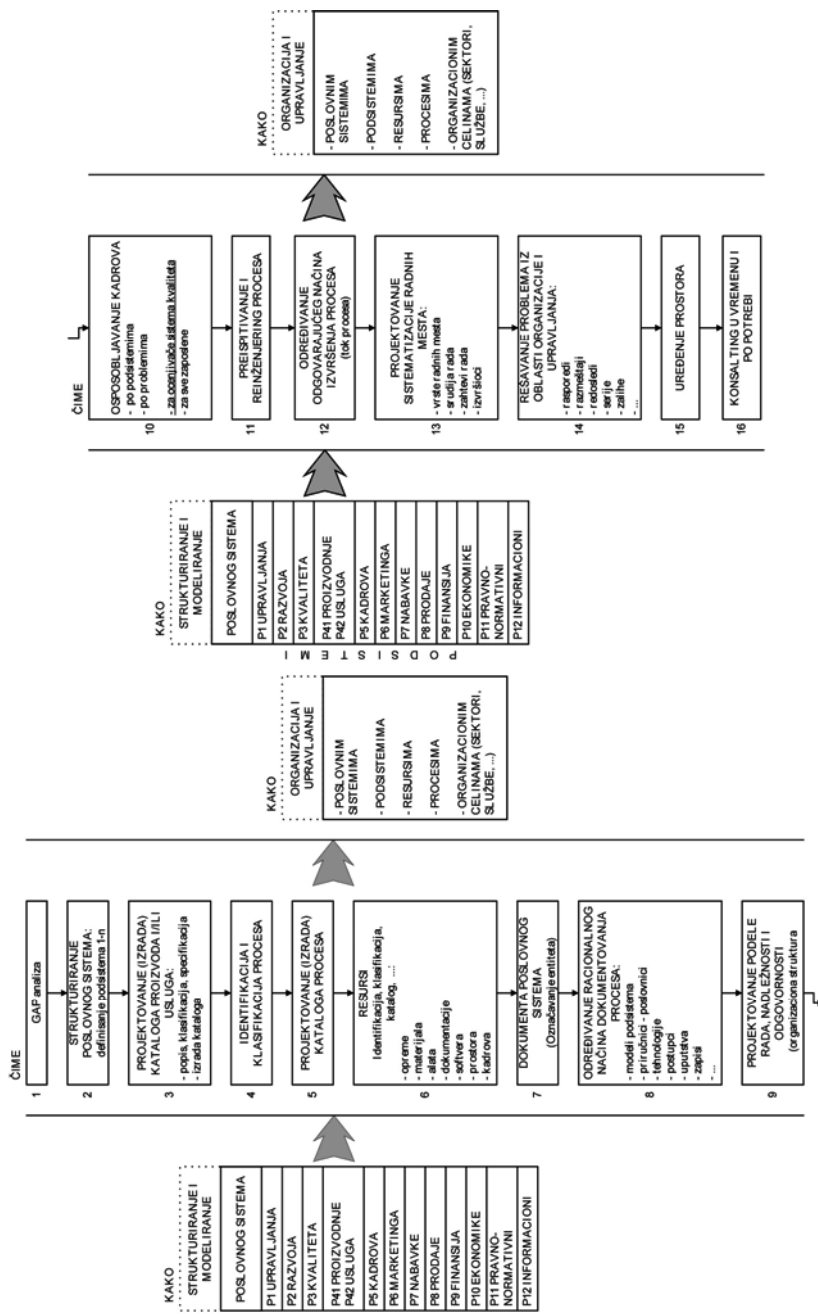
Метод и начин обуке руководства, пројектног тима СМК, тимова СМК и запослених

Обука наставника током реализације пројекта, вршиће се према шеми приказаној графички на слици 3. Обим, програми и планови обуке биће пројектовани наменски према специфичним захтевима Наручиоца и у складу са претходно изнетом методологијом и организацијом рада на пројекту.

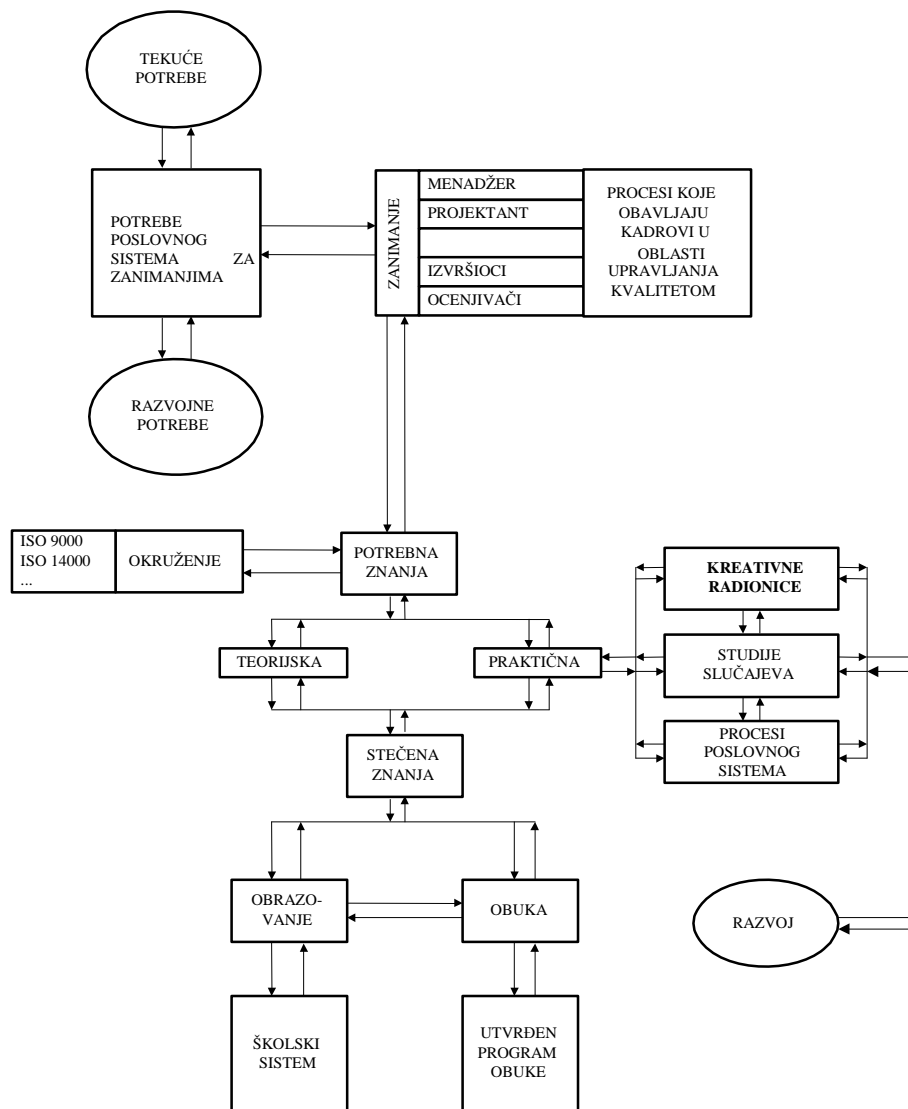
Обука руководства организује се према хијерархији управљања и према подсистемима пословног система уважавајући претходно наведени системски приступ. Обука је усмерена у правцу стварања свести код руководства о потреби имплементације система менаџмента квалитетом унутар пословних система, значаја, улоге и места руководиоца у стварању квалитета, разумевању приступа и улоге руководиоца у процесу пројектовања, успостављања и усавршавања система итд.

Пројектни тимови су подељени по подсистемима пословног система. Обука пројектних тимова врши се кроз цео ток процеса пројектовања, а у зависности од појединих фаза имплементације пројекта. Обука обезбеђује потребна знања за њихову имплементацију на конкретним примерима уређења процеса по подсистемима.

Обука наставника врши се у циљу прихватања и примене пројектованих решења у оквиру њихових радних места, али и у циљу подизања свести о значају квалитета, као и њихове улоге у његовом стварању.



Слика 2. Основни кораци приступа ка потпуном уређењу пословних система



Метод и начин обуке запослених на имплементацији пројекта

6. Закључак

Менаџмент се односи на ефективно коришћење ресурса ради постизања циљева организације.

„Пројектујемо и планирамо процесе управљања и побољшања квалитета, постављајући питање како да будемо сигурни да је оно што радимо квалитет,

управљање квалитетом, за ову појаву се каже да се њоме управља онда, када се уз коришћења претходног искуства може предвидети, макар у оквирима одређених граница, како ће она варирати у будућности.“¹

Термин «стално» (continual) побољшавање је Deming-ова креација и он га је увек употребљавао у контексту општог процеса побољшавања.

Концепт “ сталног побољшавања“ представља општу стратегију која се обично састоји, како од “непрекидног побољшавања процеса“, тако и од “дисконтинуалног или системског побољшавања“, као што је “реинжењеринг“, у оквиру кога се елиминишу дисфункционалне методе менаџмента и почиње из почетка, уместо да се стално побољшавају неефективне пословне стратегије.“Избор људи зависи од самих људи, он никада неће бити савршен.“². Потребно је знање како успешно управљати људским капиталом, како придобити, развити, задржати и наградити праве људе који ће остварити постављене циљеве и следити стратегију тима.

Квалитет је ванвременски концепт, због чега су зачеци менаџмента за квалитет сакривени негде у маглинама прошлости. Ипак, сигурни смо да се човечанство одвајкада суочавало са феноменом квалитета.,,У савременом рукомету све више примене налазе резултати истраживања и систем квалитета вођења“.³

Систем квалитета је потребан мини рукомету јер он упућује на грејке које се могу десити, смањује ризик и повећава саму продуктивност у склопу функционисања и организацији вођења квалитетним програмима у мини рукомету.

Литература

1. Ерик Хофер:О систему промена,научни преглед о системауквелитета, *Београд, 2003.*
2. Јован Филлиповић: *Основе квалитета, ФОН, Београд, 2005.*
3. Адигес И., "Управљање променама", *Агора, Београд, 1994.*
4. Милорад Ђукић :Теорија и пракса одбране рукомета,Камп растимо,1998.

¹ Drucker P. F., "Management challenges for the 21st century", *Harper Business, USA, 2001.*

² Adizes, I., "Upravljenje promenama", *Agora, Beograd, 87 str, 1994.*

³ Drucker P. F., "The effective executive revised", *Harper Business, USA, 2002.*