



Menadžer za kvalitet – ISO 9001 (QMS)

PROGRAM OBUKE

DAN 1

- 09.00-09.15 **Evidentiranje učesnika, podela materijala i pribora za pisanje**
- Predstavljanje učesnika obuke.
 - Pregled tema na obuci.
- 09.15-10.30 **Osnovni pojmovi i principi menadžmenta kvalitetom (ISO 9000)**
- Tri „stuba“ svakog sistema menadžmenta**
- Efektivnost, efikasnost, performansa**
- Termini i definicije (ISO 9000)**
- Prikaz i tumačenje standarda ISO 9001:2015 „Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi“**
0. Uvod
 1. Predmet i područje primene
 2. Normativne reference
 3. Termini i definicije
- 10.30-11.00 **Pauza za osveženje**
- 11.00-12.30 **Prikaz i tumačenje standarda ISO 9001:2015 „Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi“**
- 4. Kontekst organizacije**
- 4. Kontekst organizacije – Studija slučaja 1 (Kontekst organizacije):**
- **ZADATAK 1 – Razumevanje organizacije i njenog konteksta**
 - **ZADATAK 2 – Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana**
- ZADATAK 1 – Razumevanje organizacije i njenog konteksta**
- Izrada ZADATKA 1.
 - Prezentacija ZADATKA 1, uz diskusiju.
- 12.30-13.00 **Pauza za osveženje**
- 13.00-14.00 **ZADATAK 2 – Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana**
- Izrada ZADATKA 2.
 - Prezentacija ZADATKA 2, uz diskusiju.
- 14.00-15.00 **Pitanja, diskusija i rezime dnevnih sadržaja**



DAN 2

- 09.00-10.15 **Razmatranje elemenata i metodologije za izradu konteksta organizacije (SWOT analiza)**
- Zahtevi standarda ISO 9001 u vezi konteksta organizacije.
 - Kontekst organizacije.
 - SWOT analiza.
 - TOWS analiza.
- ZADATAK 3: Definisanje konteksta organizacije kroz izradu SWOT analize**
- Primeri SWOT analize.
 - Davanje instrukcija za izradu SWOT analize.
 - Izrada SWOT analize, uz konsultacije i vođenje od strane predavača.
- 10.15-10.30 **Prezentacija ZADATKA 3, uz diskusiju**
- IZLAZ: Izrađena SWOT analiza i definisan kontekst organizacije
- 10.30-11.00 **Pauza za osveženje**
- 11.00-11.15 **Utvrđivanje ključnih indikatora perfomansi (KPI) u procesima organizacije**
- Zahtevi standarda ISO 9001 u vezi ključnih indikatora perfomansi (KPI).
 - Utvrđivanje KPI u procesima organizacije.
- 11.15-12.15 **ZADATAK 4: Utvrđivanje ključnih indikatora perfomansi (KPI) u odabranom procesu**
- Primeri KPI u procesima.
 - Izbor procesa u kome će se izvršiti utvrđivanje KPI.
 - Davanje instrukcija za utvrđivanje KPI u odabranom procesu.
 - Utvrđivanje KPI u odabranom procesu, uz konsultacije i vođenje od strane predavača.
- 12.15-12.30 **Prezentacija ZADATKA 4, uz diskusiju**
- IZLAZ: Utvrđeni KPI u odabranom procesu
- 12.30-13.00 **Pauza za osveženje**
- 13.00-14.00 **Prikaz i tumačenje standarda ISO 9001:2015 „Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi“**
- 5. Liderstvo**
- Primeri usaglašenosti i neusaglašenosti u proveru liderstva
- 14.00-15.00 **Pitanja, diskusija i rezime dnevnih sadržaja**



DAN 3

- 09.00-09.45 **5. Liderstvo – Studija slučaja 2 (Liderstvo):**
- **ZADATAK 5 – Identifikovanje usaglašenosti i neusaglašenosti**
 - IZLAZ: Identifikovane usaglašenosti i neusaglašenosti u proveri liderstva
 - **ZADATAK 6 – Ocenjivanje usaglašenosti i neusaglašenosti**
 - IZLAZ: Ocenjene usaglašenosti i neusaglašenosti u proveri liderstva
- 09.45-10.00 **Prezentacija ZADATKA 5 i ZADATKA 6, uz diskusiju**
- 10.00-10.30 **Prikaz i tumačenje standarda ISO 9001:2015 „Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi“**
- 6. Planiranje**
- 10.30-11.00 **Pauza za osveženje**
- 11.00-11.30 **Utvrđivanje rizika, prilika i mera za postupanje sa njima u procesima organizacije**
- Zahtevi standarda ISO 9001 u vezi rizika i prilika.
 - Matrica procene rizika i prilika.
 - Registar rizika i prilika.
- ZADATAK 7: Utvrđivanje rizika, prilika i mera za postupanje sa njima u odabranom procesu**
- Primeri rizika, prilika i mera za postupanje sa njima.
 - Izbor procesa za koji će se izvršiti utvrđivanje rizika, prilika i mera za postupanje sa njima.
 - Davanje instrukcija za utvrđivanje rizika, prilika i mera za postupanje sa njima u odabranom procesu.
 - Utvrđivanje rizika, prilika i mera za postupanje sa njima u odabranom procesu, uz konsultacije i vođenje od strane predavača.
- 11.30-11.45 **Prezentacija ZADATKA 7, uz diskusiju**
- IZLAZ: Utvrđeni rizici, prilike i mere za postupanje sa njima u odabranom procesu
- 11.45-12.30 **Prikaz i tumačenje standarda ISO 9001:2015 „Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi“**
- 7. Resursi**
- 8. Realizacija operativnih aktivnosti**
- 9. Vrednovanje performansi**
- 10. Poboljšavanje**
- 12.30-13.00 **Pauza za osveženje**
- 13.00-14.00 **Interna provera – Studija slučaja 3 (Vežbe sa konkretnim primerima)**
- Primer 1
 - Primer 2
 - Primer 3
- 14.00-14.30 **TEST (zahtevi ISO 9001)**
- 14.30-15.00 **Pitanja, diskusija, rezime obuke i podela sertifikata**