

**Vreme:**  
Oktobar 2011 - Januar 2012

**Mesto:**  
Privredna komora Beograda

**Predavači:**  
DI Erich Plaschke  
DI Peter Sattler  
Dr Igor Panin



# KURSEVI

## QA Center

Succeed with Quality



PRIVREDNA  
KOMORA  
BEOGRADA

### PRIVREDNA KOMORA BEOGRADA

11000 Beograd, Kneza Miloša 12

telefon: (+381 11) 2642-966; fax: (+381 11) 3618-003

e-mail: [treningkom@kombeg.org.rs](mailto:treningkom@kombeg.org.rs), [www.kombeg.org.rs](http://www.kombeg.org.rs)



## Integrisani menadžment sistemi: **IMS-R**

Ovaj kurs je osnova čitavog trening programa, kako bi pojedinci/predstavnici kompanija postali menadžeri sistema u oblasti menadžmenta kvalitetom, zaštite životne sredine, bezbednosti i zaštite na radu. Cilj je da polaznici razumeju gledište da je kompanija iz koje dolaze u stvari jedan sistem, da prepoznaju funkcije i potencijale menadžment sistema, da integrišu menadžment sisteme i da ih dalje razvijaju i unapređuju. Metode procesnog i projektnog menadžmenta, zajedno sa zahtevima standarda predstavljaju temelj menadžment sistema. Tehnike komunikacije, prezentacije i dokumentacije su orijentisane na praktične primere, koji će se tokom radionica predstaviti polaznicima.

- Osnove menadžment sistema
- Procesni i projektni menadžment
- Standardi i njihova primena ( ISO 9000 ff, ISO 14001, BS OHSAS 18001)
- Komunikacija, prezentacija i dokumentacija
- Radionice / case study

### **IMS-R: Trajanje 4 dana**





## Sistem menadžmenta kvalitetom: QMS

Da bi se kompanije i njeni procesi unapredili uz pomoć sistema menadžmenta kvalitetom, neophodno je znanje o standardima serije ISO 9000 ff. Tokom ovoga kursa, polaznici dobijaju know-how za razumevanje standarda ISO 9000 ff, njihove pravilne interpretacije i njihove primene u menadžmentu kvalitetom. Pomoću radionica, različiti načini implementacije će biti obuhvaćeni. Drugi deo kursa obrađuje teme garancije, jemstva, pouzdanosti proizvoda, kao i menadžmenta ugovornih obaveza, bilo da je reč o lancu snabdevanja ili outsourcing-u.

- Ciljevi, struktura i sadržaj standarda kvaliteta serije ISO 9000 ff
- Principi menadžmenta kvalitetom
- Procesni model sistema menadžmenta kvalitetom
- Analiza i interpretacija standarda
- Unapređenje i optimizacija sistema i procesa
- Zakonski okviri
- Menadžment ugovornim obavezama
- Radionice / case study

## Integrisani menadžment sistemi – metode i alatke: IMS-MT

Tokom kursa, polaznici će saznati sve o primenama metoda i alatki za izgradnju, integraciju i optimizaciju menadžment sistema. Naglasak je na učenju o metodološkoj kompetentnosti kod primene rešenja primenljivih u praksi, koja će se dodatno pojasniti kroz praktične primere. Kao dodatak, razmatraće se različiti vidovi programa unapređenja, kao što su FMEA, KVP, Six Sigma, 2Q Metod, Krug Kvaliteta, itd.

- Tehnike i metode u okviru dizajna sistema, programi, projekti i aktivnosti za unapređenje kvaliteta
- Tehnike za analizu, priprema i način prezentacije informacija
- Kreativne tehnike, tehnike za rešavanje problema
- Procenjivanje, donošenje odluka, praćenje
- Sedam alatki kvaliteta
- Audit
- Radionice / case study

## QMS + IMS-MT: Trajanje 4 dana



## Integrirani menadžment sistemi - strategija i organizacioni razvoj: **IMS-S**

Tokom ovog kursa, polaznici dobijaju know-how koji se odnosi na strategiju i procese promena u kompanijama, te naglašava interakcije i korelacije u sistemima. Fokus je na razumevanju sistema, menadžmentu promenama u kontekstu organizacionog razvoja, te kako se postaviti prema otporu i rezultirajućim konfliktima u kompanijama. Ekonomski aspekti menadžmenta kvalitetom, kao što su troškovi kvaliteta, skriveni troškovi, značaj brenda su jedne od važnih tema ovoga kursa.

- Organizacioni razvoj, modeli menadžmenta
- Korporativna kultura i podizanje svesti
- Motivacija
- Alatke za razvoj strategije kompanija
- Menadžment promenama, liderstvo
- Poslovna izvrsnost
- Troškovi koji se odnose na kvalitet

## Statističke metode za donošenje odluka: **QM-D**

Kurs se bazira na tehnikama i metodama testiranja i merenja. Baziran na planiranju kvaliteta, kurs govori o načinu merenja proizvoda, procesa i sistema duž lanca snabdevanja, a takođe i o merenju zadovoljstva korisnika i lojalnosti. Znanje iz oblasti statistike, tehnike merenja i relevantna metodološka kompetentnost čine okvire ovoga kursa. Radionice će doprineti boljem razumevanju primera iz prakse.

- Testiranje i merenje
- Planiranje kvaliteta, planiranje testiranja
- Modeli verovatnoće i distribucije
- Statističke procedure
- Kontrola neusaglašenosti
- Merenje kvaliteta proizvoda i procesa
- Merenje zadovoljstva korisnika i lojalnosti
- Merenje kvaliteta u lancu snabdevanja

## **IMS-S+ QM-D: Trajanje 5 dana**





## Sistem menadžmenta zaštitom životne sredine: **EMS**

Polaznici će učiti o zahtevima standarda ISO 14001, kako bi izgradili sistem menadžmenta zaštitom životne sredine. Takođe, saznaće se o procedurama i organizacionim tehnikama koje su neophodne da bi se ostvarili ciljevi zaštite životne sredine. Polaznici ovog kursa ce biti u mogućnosti da koriste alatke koje su neophodne da bi se izgradio sistem menadžmenta zaštitom životne sredine.

- Interpretacija standarda ISO 14001
- Procena aspekata životne sredine i njihov uticaj
- Pravna odgovornost
- Upravljanje pravnim odgovornostima kada je u pitanju životna sredina
- Preventivno planiranje opasnosti i vandrednog stanja
- Sprovođenje internog audita
- Interna i eksterna komunikacija sa aspekta zaštite životne sredine
- Radionice / case study





## Ekologija: EM-E

Polaznici će saznati o interakcijama životne sredine i odnosima između različitih eko sistema. Time će biti u mogućnosti da implementiraju mere kada je u pitanju zaštita životne sredine i ostvare komunikaciju sa javnošću.

- Terminologija zaštite životne sredine i ekologije
- Faktori zaštite životne sredine (živi i neživi)
- Uvod u različite ekološke sisteme
- Poređenje ekoloških sistema sa menadžment sistemima
- Efekti industrijske aktivnosti na životnu sredinu
- Ekološki mehanizmi, npr. efekat staklene bašte, letnji smog, trošenje ozonskog omotača, eutrofikacija
- Trošenje prirodnih resursa

## Tehnologija zaštite životne sredine: EM-T

Ovaj kurs pruža polaznicima saznanje o ekologiji i tehnologiji, te im time daje mogućnost da bolje prepoznaju i procene oblasti za unapređenje u kompanijama, kada je reč o zaštiti životne sredine.

- Proceduralni principi
- Energija i objekti za spaljivanje
- Analize bezbednosti i opasnosti
- Bilans materije i energije
- Čistija proizvodnja
- Merenje i praćenje emisija





## **Ekonomija zaštite životne sredine: EM-EC**

Ekonomija zaštite životne sredine, kao deo ekonomskih nauka, govori o menadžmentu oskudnim prirodnim resursima. Način kako da se inkorporiraju ekološke teme u ekonomični proces donošenja odluka, je jedna od tema kursa. Tokom kursa će biti reči o različitim metodama i alatkama ekonomije zaštite životne sredine. Naglasak je na ekonomiji zaštite životne sredine u smislu poslovanja, kao što je npr. održivi ekonomski razvoj i troškovi koji se odnose na životnu sredinu.

- Ključni indikatori zaštite životne sredine
- Informacioni sistemi orjentisani na zaštitu životne sredine
- Izveštavanje o zaštiti životne sredine
- Ekološki menadžment rizikom
- Troškovi zaštite životne sredine
- Ekološke kontrole

## **Zakon o zaštiti životne sredine: EM-L**

Tokom kursa, unaprediće se znanje polaznika o primeni relevantnih zakona, standarda, regulativa i pravila prakse. Pored toga, preneće se i informacije o načinu komunikacije sa organima uprave.

- Uvod u nacionalnu legislativu
- Nacionalna i međunarodna legislativa o zaštiti životne sredine
- Organi uprave i procedure

Predstavnik za zaštitu životne sredine: pitanja odgovornosti

**EMS + EM-E + EM-T + EM-EC + UM-L : Trajanje 6 dana**



## ISPIT – QSM+ESM

### Trajanje 2 dana

Tokom ispita, biće obuhvaćene teme sa kurseva

- Integrirani menadžment sistemi - zahtevi
- Sistem menadžmenta kvalitetom
- Sistem menadžmenta zaštite životne sredine
- Integrirani menadžment sistemi – Metode i alatke
- Integrirani menadžment sistemi – Strategija i organizacioni razvoj
- Statističke metode za donošenje odluka
- Legislativa koja se odnosi na zaštitu životne sredine/ tehnologija/ ekonomija

Pismeni deo ispita čini multiple – choice test u trajanju od 60 min. Usmeni deo ispita se sastoji u rešavanju case study tokom grupnog rada, u trajanju od 90 min, te prezentacije od strane svakog polaznika.

Svi kursevi su akreditovani prema standardu ISO 17024.

Nakon uspešno položenog ispita, polaznici dobijaju diplome Menadžera sistema kvaliteta i zaštite životne sredine.

