ПРОЕКТ - НАДМИНУВАЊЕ НА ЈАЗОВИТЕ МЕЃУ МУЛТИНАЦИОНАЛНИТЕ КОМПАНИИ И ДОМАШНИТЕ МАЛИ И СРЕДНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА ВО ЗЕМЈАТА

МОДУЛ V
СТРАТЕШКО УПРАВУВАЊЕ СО РИЗИЦИ ВО РАБОТЕЊЕТО

МОДУЛ IV
6 СИГМА СТАНДАРД

МОДУЛ III
СТРАТЕШКО УПРАВУВАЊЕ И РЕОРГАНИЗАЦИЈА НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ

МОДУЛ II
КПИ ПЕРФОРМАНС ИНДИКАТОРИ

МОДУЛ I
ИСО 9001:2015 СТАНДАРД ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТ

ОБУКИ ЗА ПОДИГНУВАЊЕ НА СТЕПЕНОТ НА СТАНДАРДИЗАЦИЈА КАЈ ДОМАШНИТЕ МАЛИ И СРЕДНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА

ЕУ за ТЕБЕ

FINANCE THINK OUT OF THE BOX
Economic Research & Policy Institute

Центар за Управување со Промени

ИЗВЕШТАЈ ОД СПРОВЕДЕНА ОБУКА

ТЕМА НА ОБУКА: ВОВЕДУВАЊЕ НА ИСО 9001:2015

Датум на спроведување: 11.04.2019

Обучувачи:

Горан Саздов
Симона Милошевска-Георгиевска
ДИНАМИК КОНСАЛТИНГ

СОДРЖИНА

1. Вовед 3
2. Информации за обуката ВОВЕДУВАЊЕ НА ИСО 9001:2015 3
3. Цели на обуката 3
4. Придобивки од обуката 4
5. Кратко резиме од спроведената обука со работилница 4
   5.1. Обука 4
   5.2. Работилница 6
6. Анализа од спроведениот прашалник за задоволство на слушателите од обука 8
   6.1. Анализа на оценка на обуката 8
   6.2. Анализа на коментари 9
   6.3. Коментари 9
7. Коментар на обучувачот 10
8. Слики од обуката 10
9. Прилози 10

1. Вовед

Согласно договорот за интелектуални услуги потпишан на ден 28.03.2019 помеѓу Центар за управување со промени и Динамик Консалтинг за проект: "Надминување на јазовите помеѓу мултинационалните компании и домашните МСП во Македонија" беше спроведена обука на 11.04.2019 на темата: Воведување на ИСО 9001:2015. Обуката се спроведе согласно претходно дефиниран план за реализација на активностите, на која присуствуваа 16 компании или вкупно 20 учесници кои беа активно вклучени во целокупната обука и работилницата наменета за обуката.

2. Информации за обуката ВОВЕДУВАЊЕ НА ИСО 9001:2015

Усвојувањето на систем за менаџмент со квалитет е стратешка одлука на организацијата која може да помогне во унапредувањето на нејзините перформанси и да обезбеди основи на иницијативи за одржлив развој. ISO 9001: 2015 ги специфицира барањата за систем за управување со квалитет кога организацијата:
а) треба да ја демонстрира својата способност постојано да обезбедува производи и услуги што ги задоволуваат барањата на клиентите и применливите закони и

б) има за цел да го подобри задоволството на клиентите преку ефективна примена на системот, вклучувајќи процеси за подобрување на системот и осигурување на усогласеност со клиентите и применливи законски и регулаторни барања.

Сите барања на ISO 9001: 2015 се генерички и се наменети да бидат применливи за секоја организација, без оглед на видот или големината, или производите и услугите што ги обезбедува.

Придобивки за организацијата со применувањето на системот за менаџмент со квалитет на основа на овој Меѓународен стандард се:
а) способност постојано да обезбедуваат производи и услуги кои ги исполнуваат барањата на клиентите и применливите законски и регулаторни барања;
б) олеснителни можности за унапредување на задоволството на клиентите;
в) однесуваат на ризиците и можностите кои се поврзани со нејзиниот контекст и целите;
г) можност за покажување на усогласеност со специфираните барања на системот за менаџмент со квалитет.

3. Цели на обуката

Низ процесот на обуката слушателите треба да:

- ја зголемат свесноста за важноста на системот за менаџмент за квалитет во организацијата.
- го разберат влијанието на поголемата ангажираност на вработените врз деловните резултати на организацијата.
- ги запознаат детално барањата на ИСО 9001 стандардот.
- ги унапредат своите вештини за креирање документирани информации.
- ги унапредат вештините за поттикнување и одржување на ефикасен менаџмент систем.
- ги унапредат вештините за ефикасно менаџмент управување.
- научат да превземаат лична одговорност во системот за менаџмент со квалитет.

4. Придобивки од обуката

По обуката учесниците треба да се способни:

- да ја согледаат важноста на својата улога и ангажман во остварувањето на организациските цели.
- да користат соодветни методологии за мерење на организациска ангажираност во остварувањето на целите.
- да ги користат техниките за поттикнување на својата ангажираност, креативност и мотивираност во имплементација на ИСО 9001.
- јасно да идентификуваат, формулираат и решаваат организациски проблеми.
- да ја развиваат сопствената креативност и истата да ја применуват во системот за менаџмент со квалитет.
- да превземаат лична одговорност за резултатите од своето работење, но и за резултатите на својот оддел или организација.

5. Кратко резиме од спроведената обука со работилница

5.1. Обука

Обуката започна согласно претходно дефинираниот план и ги обработи следните теми:

- Воведни елементи во ИСО 9001:2015

Беше даден краток вовед во серијата ИСО 9000 стандарди нивната поврзаност со серијата ИСО 10000, односот на светската трговска организација (WTO) и Интернационалната организација за стандарди (ИСО), местото на македонските компании во светот поврзани со сертификатите.

- Принципи на менаџмент со квалитет

Оваа тема ги одработи основните принципи на менаџмент со квалитет:

    - насоченост кон корисниците;
    - лидерство;
    - ангажман на лица;
    - процесен пристап;
    - унапредување;
    - доказ;
    - управување со односи

- Процесен пристап, циклус Планирај-Направи-Провери-Делувај (PDCA), размислување на основа на ризик, врска со други стандарди за системи за управување

Оваа тема го обработи процесниот пристап преку PDCA методологијата и нејзиното влијание со подобрување на ефективноста на системот за менаџмент со квалитет. Објаснување дека процесниот пристап вклучува систематска дефиниција и управување на процеси, како и нивните интеракции, со цел да се постигнат очекуваните резултати, во согласност со политиката за квалитет и стратешката насока на организацијата. Внесување на ризиците во процесот го подобруваат квалитетот во однос на превентивните мерки за спречување на дисконтинуитет на бизнисот.

- Барања, предмет и подрачје на примена, термини и дефиниции

На оваа тема беа обработени некои позначајни дефиниции кои се употребуваат во стандардот ИСО 9000 и нивното значење во системот за управување со квалитет.

- Контекст на организацијата

Во контекст на организацијата беше обработена темата утврдување на интерни и екстерни прашања соодветни за стратешката насока на организацијата, утврдување на заинтересираните страни на организацијата, важноста за утврдување на предметот и подрачје на примена како и важноста за неговата содржина, општите барања на системот за менаџмент со квалитет, значење на мапирањето на процесите и дефинирањето на деталните активности во една организација.

- Лидерство

Во оваа тема беше опфатено значењето на посветеноста на лидерството при имплементација на систем за менаџмент со квалитет, како се дефинира политиката за менаџмент со квалитет во една организација – преку даден пример, важноста за

насоченост кон корисниците, и појаснувања на одговорностите и овластувањата и на кој начин тие се дефинираат.

- Планирање

Во темата планирање беше дискутирана проценката на ризик, нејзината методологија, важноста за јасно дефинирање на ризиците, фрекфентноста на поставување на ризиците, како и целите за квалитет.

- Поддршка

Беа опфатени темите ресурси, компетентноста на вработени, свесноста, значењето на мерење и следливост, комуникацијата во организацијата и документираните информации кои се мандаторни при имплементација на систем за менаџмент со квалитет.

- Процес

За оваа тема беа дискутирани барањата за производите и услугите, планирање на проектирање и развој, важноста на надворешно обезбедени производи, процеси и услуги.

- Вреднување на перформанси

Се даде објаснување за процесот на интерни проверки, годишниот план за интерни проверки, детектирање на неусогласеност во системот за менаџмент со квалитет, важноста за годишното преиспитување од страна на врвното раководство и беше даден вовед за перформансите на процесите односно клучните индикатори.

- Подобрување

На оваа тема се дискутираше за дефинирање на корективните мерки кои произлегуваат при дефинирање на неусогласеностите како и важноста за постојаното подобрување на системот за менаџмент за квалитет во една организација

5.2. Работилница

Задача на работилницата беше слушателите да обработат што е можно поголем број на барањата на ИСО 9001:2015, заради разбирање на обемот и комплексноста на воведување на меѓународен стандард во одна организаицја, но и заради начинот на размислување и пристап кон континуирано подобрување.

Концептот на работилницата беше дизајниран така што секој слушател требаше да обработи по едно барање на стандардот ИСО 9001 поврзан со компанијата од каде доаѓа во соработка со обучувачот. На крајот сите материјали беа комплетирани во еден документо што се скенираше и предаден на слушателите во електронска форма како пример како треба да изгледа еден воведен ИСО 9001 од аспект на документацијата.

Покрај изработената работилница со примери од секоја организација што партиципираше во обуката поделени по барањата на стандардот ИСО 9001:2015, слушателите дополнително во електронски облик добиваат и пример на обработени барањата на стандардот ИСО 901:2015.

6. Анализа од спроведениот прашалник за задоволство на слушателите од обука

6.1. Анализа на оценка на обуката

ОБУКА: Воведување во ИСО 9001:2015 Обучувачи: Горан Саздов и Симона Милошевска-Геогиевска Дата на одржување: 11.04.2019 Број на слушатели: 20							број на одговорени прашалници	просечна оценка
Оцена:		Одличен 5	Добар 4	Просечен 3	Задоволителен 2	Незадоволителен 1		
Оценка за обучувачот								
1	Познавање на темата/материјалот	17	0	0	0	0	17	5.00
2	Способност да ги пренесе и објасни концептите и темите	17	0	0	0	0	17	5.00
3	Способност во целост да одговори на поставените прашања	16	1	0	0	0	17	4.94
4	Беше охрабрена дискусија и соработка со учесниците	16	1	0	0	0	17	4.94
Оценка на содржината и структурата на работилнцата								
1	Полезност на информациите добиени со работилницата	15	2	0	0	0	17	4.88
2	Структура на сесиите на работилницата	13	4	0	0	0	17	4.76
3	Динамика на сесиите на работилницата	12	5	0	0	0	17	4.71
4	Полезност од информациите	15	1	0	0	0	16	4.94
5	Дали беше работилницата соодветна на Вашето ниво на стручност? (да/не)	17	0	0	0	0	17	5.00

6.2. Анализа на коментари

<table>
<tr><td colspan="2">ОБУКА: Воведување во ИСО 9001:2015 –
Горан Саздов и
Симона Милошевска-Геогиевска
Дата на одржување: 11.04.2019
Број на слушатели: 20
Одговорени прашалници: 17</td><td rowspan="3">Има коментар</td><td rowspan="3">Нема коментар</td></tr>
<tr><td colspan="2">Оцена:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Категорија:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Што Ви се допадна најмногу од работилницата?</td><td>16</td><td>1</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Што би можело да се подобри од аспект на содржина, структура и материјали за работилницата?</td><td>15</td><td>11</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вкупно</td><td>31</td><td>12</td></tr>
</table>

6.3. Коментари

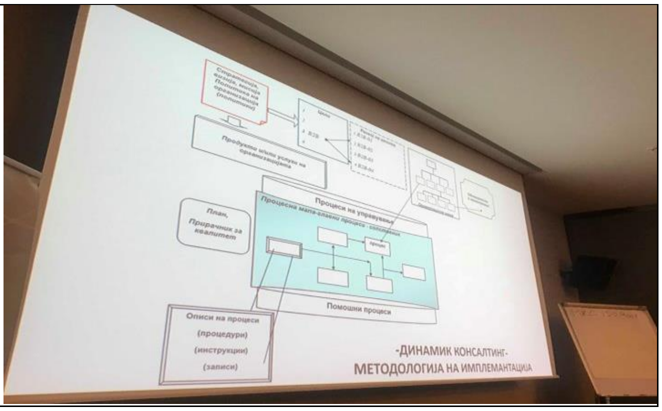
<table>
<tr><td colspan="2">ОБУКА: Воведување во ИСО 9001:2015 –
Горан Саздов и
Симона Милошевска-Геогиевска
Дата на одржување: 11.04.2019
Број на слушатели: 20
Одговорени прашалници: 17</td></tr>
<tr><td>р.бр</td><td>Прашање</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Што Ви се допадна најмногу од работилницата?</td></tr>
<tr><td>коментар</td><td>1. Интерактивност, начин на работилница
2. Комплетноста, непосредноста
3. Способноста да ги објасни темите и материјалот
4. Се
5. Поговорките и Политиката за квалитет на Петар Велики
6. Целосно беше одлична презентација
7. Начинот на презентирање на материјата, интерактивност со учесниците на работилница, практични примери
8. Начинот на презентација, интерактивност, практични вежби
9. Меѓусебната соработка и помош со користење на вистински примери
10. Поединиот пристап кон сите точки од стандардот
11. Лесно достапни информации, интересно предавање, корисно
12. Практичниот дел од работилницата и работење по пример
13. Работилницата
14. Предавачот комуницираше со целата група, се разјаснија многу прашања
15. Пристапот на предавачот и едноставноста со која ја пренесува материјата</td></tr>
</table>

11	**Што би можело да се подобри од аспект на содржина, структура и материјали за работилницата?**
коментар	1. Да има повеќе 2. Малку повеќе детали за секоја точка од стандардот или во два дена оваа тема 3. Практични примери за подобрување и полесно имплементирање на ИСО стандардот 4. Немам забелешки 5. Секогаш може подобро, на ниво на задачата, перфектно 6. Подетално објаснување на споменатите точки 7. Да се подели во неколку дена работилницата 8. Повеќе практични примери и темплејти 9. Повеќе практични примери и темплејти 10. Во ред е и овака 11. Даљинско ласер за вртење на слајдови

7. Коментар на обучувачот

Обуката беше реализирана во согласност со планот. Учесниците со внимание ја следеа и активно партиципираа во обуката со свои прашања, коментари и примери. Посебно беа заинтересирани за работилниците, а дел од учесниците изразија интерес да присуствуваат и на останатите најавени обуки. Условите и просторијата за обуката беа на високо ниво.

8. Слики од обуката



9. Прилози

- ПП презентација за воведување на ИСО 9001:2015
- Материјали од работилница за воведување на ИСО 9001:2015