

# IV Nacionalna studentska konferencija

Kragujevac, 23. maj, 2013

*Tematska radionica "Unapređenje studentskih praksi na univerzitetima u Srbiji"*



TEPMUS JP 510985-2010

## Priprema za resertifikaciju i proces resertifikacije Preparation for re-certification and recertification process

*student:* Nikola Rukavina, Fakultet organizacionih nauka u Beogradu, [rukavina.nikola@yahoo.com](mailto:rukavina.nikola@yahoo.com)

*preduzeće/supervizor:* Zavod za udžbenike, Beograd, Ivan Pribičević dipl. ing. [ivan.pribicevic@zavod.co.rs](mailto:ivan.pribicevic@zavod.co.rs)

*mentor prakse:* Mladen Đurić, asistent, Fakultet organizacionih nauka



### ZADATAK:

*Resertifikacija predstavlja proces ponovne sertifikacije na zahtev organizacije, sa ciljem produženja važnosti postojećeg sertifikata, koji se izdaje na 3 godine. Po pravilu, ako organizacija želi produženje važnosti sertifikata, prijavljuje se tri meseca pre isteka važenja tog sertifikata podnošenjem zahteva za resertifikaciju. Zadatak studenta u okviru realizacije studentske prakse u Zavodu za udžbenike, je bio da učestvuje u poslovima pripreme preduzeća za resertifikaciju i da bude posmatrač u toku resertifikacije i pomogne ukoliko to ocenjivači zahtevaju. Sve aktivnosti, student je obavljao uz mentorstvo Direktora sektora za strategiju i razvoj.*

### 1. UVOD

Resertifikacija predstavlja proces ponovne sertifikacije na zahtev organizacije, sa ciljem produženja važnosti postojećeg sertifikata, koji se izdaje na 3 godine. Po pravilu, ako organizacija želi produženje važnosti sertifikata, prijavljuje se tri meseca pre isteka važenja tog sertifikata podnošenjem zahteva za resertifikaciju. U preduzeću "Zavod za udžbenike", u cilju uspešne resertifikacije sistema menadžmenta kvalitetom u skladu sa zahtevim standarda ISO 9001:2008, definisane su dve grupe osnovnih aktivnosti i rokovi do kojih te aktivnosti moraju biti realizovane. Prvu grupu čine aktivnosti pripreme sistema za resertifikaciju, a to su: sređivanje dokumentacije, interna provera, analiza rezultata sa interne provere i generisanje opšte ček liste i definisanje korektivnih i preventivnih mera, realizacija mera i sastavljanje izveštaja o efektivnosti primene, i sređivanje dokumentacije sa interne provere. Druga grupa aktivnosti vezana je za sam postupak resertifikacije: uvodni sastanak i raspodela zadataka, resertifikacija – eksterna provera, završni sastanak, sumiranje rezultata i donošenje odluke o sledećoj internoj proveru pred nadzor. Zavod za udžbenike je primio 9 studenata u okviru prakse koji su uz mentorstvo direktora sektora za strategiju i razvoj, učestvovali pri realizaciji većine ovih aktivnosti.

### 2. OPIS REALIZOVANIH AKTIVNOSTI

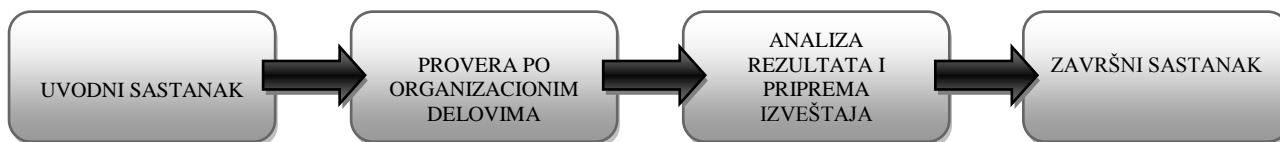
U okviru **prve grupe aktivnosti** koje su definisane na sastanku Odbora za kvalitet (u daljem tekstu OZK), osnovni zadatak je bio sređivanje dokumentacije. U okviru toga, preispitane su i ažurirane procedure onih procesa koji su prepoznati u preduzeću kao ključni za ostvarivanje kvaliteta proizvoda (knjiga) koji se isporučuje korisniku (škole i ostale obrazovne ustanove). Identifikovani su oni procesi kod kojih ne postoji pisana procedura, a ni uputstvo i u razgovoru sa zaposlenima kreirani su odgovarajući dokumenti i odobrena je njihova primena na sastanku OZK. Takođe, u preduzeću je pre podnošenja zahteva za resertifikaciju, donesena odluka o novom vizuelnom identitetu, pa je sva dokumentacija, počev od poslovnika, politike, preko procedura pa do obrazaca ažurirana. Nakon završenog prvog zadatka, urađena je interna provera u trajanju od 15 dana. Internom proverom bile su obuhvaćene sve organizacione jedinice. Na sastanku OZK, u okviru plana definisani su datumi obavljanja provere, lokacije i tim proveravača koji se sastojao od studenata koji su u tom periodu bili na praksi i zaposlenih u Zavodu. Svaki proveravač je popunio u toku provere ček listu, a nakon završetka



*Slika 1 : Aktivnosti pripreme za resertifikaciju*

interne provere, na osnovu posebnih ček lista, sastavljena je jedna lista sa svim odgovorima, napomenama i zapažanjima proveravača. Na osnovu opšte ček liste, sastavljen je izveštaj o neusaglašenostima, zapažanjima, korektivne mere za otklanjanje uzorka otkrivene neusaglašenosti, preventivne mere i njihovi rokovi realizacije. Nakon realizacije korektivnih i preventivnih mera, sastavljen je izveštaj o efektivnosti njihove primene. Dokumentacija sa interne provere sadrži plan, posebne i opštu ček listu, izveštaj o neusaglašenostima, definisane korektivne i preventivne mere i izveštaj o efektivnosti njihove primene. Interna provera je sprovedena prema organizacionim delovima a najveći nedostatak je to što su i proveravač i proveravani u toku provere usmereni samo na proces koji se nalazi u okviru organizacionog dela, ne uzimajući u obzir vezu sa procesima drugih organizacionih delova. Na slici 1, prikazana je prva grupa aktivnosti koja se odnosi na pripremu za resertifikaciju.

**Druga grupa aktivnosti** odnosio se na eksternu proveru, u ovom slučaju resertifikaciju. U zavisnosti od veličine preduzeća koji se proverava, ovaj proces može trajati i više od jednog dana. U Zavodu za udžbenike resertifikacija je trajala jedan dan, a sastojala se od uvodnog sastanka, provere po organizacionim delovima, analize rezultata i pripreme izveštaja i završnog sastanka. Na uvodnom sastanku izložen je plan provere koji se sastojao od procesa koji se proverava, osobe koja je zadužena za proveru, zahteva koji se odnose na proces i vremena provere za svaki proces posebno. U toku resertifikacije provereni su svi procesi prema planu, a odgovore zaposlenih, svoja zapažanja i napomene, proveravači su uneli u pojedinačne ček liste. Pre završnog sastanka, proveravači su na osnovu pojedinačnih lista sastavili opštu ček listu, a na osnovu nje izveštaj sa resertifikacije. Izveštaj je obuhvatao nalaze sa provere, odnosno snimak stanja sistema, neusaglašenosti i predloge za poboljšanja. Na završnom sastanku saopšteni su nalazi sa provere iz izveštaja, preporuke za poboljšanja i odluka o produženju važnosti postojećeg sertifikata da je sistem menadžmenta preduzeća "Zavod za udžbenike" u skladu sa zahtevima standarda ISO 9001:2008. Na slici 2, prikazana je druga grupa aktivnosti koja se odnosi na proces resertifikacije.



*Slika 2: Aktivnosti procesa resertifikacije*

### 3. OSTVARENI REZULTATI

U okviru pripreme sistema za resertifikaciju, sređena je samo neophodna dokumentacija koja se odnosi na zahteve standarda, sprovedena je interna provera prema planu, analizirani su nalazi sa provere i donesene su korektivne i preventivne mere i rokovi za njihovo izvršenje. Otkolnjene su korektivnim merama samo uzroci bitnih neusaglašenosti, a za ostale korektivne i preventivne mere definisani su novi rokovi za realizaciju nakon eksterne provere. Kompletna dokumentacija sa interne provere je sređena i data je na uvid eksternim ocenjivačima iz sertifikacionog tela na dan resertifikacije. U toku eksterne provere, sve aktivnosti su realizovane prema planu u potpunosti. Preporuke za poboljšanja su uzete u razmatranje od strane OZK-a.

### 4. ZAKLJUČAK

Cilj organizovanja prakse u Zavodu za udžbenike treba sagledati sa dva aspekta. Sa aspekta Zavodai sa aspekta studenta. Zavod za udžbenike je organizovao praksu sa ciljem da dobije pomoć od studenata pri realizovanju određenih aktivnosti, a studenti su dolaskom na praksu očekivali da će videti određene teorijske elemente u praksi i da će uz mentorstvo rešavati odgovarajuće probleme i zadatke koji se ispred njih postavljaju. Ova dva cilja se međusobno preklapaju u određenim delovima, ali takođe su u određenoj meri i različiti. Ažuriranje dokumentacije je u interesu Zavoda, jer je potrebno preispitati dokumenta, ali i u interesu studenata, kako bi stekli praktično iskustvo u toj oblasti. Međutim, studenti nisu bili u mogućnosti da ažuriraju sva dokumenta, zbog manjka iskustva u toj oblasti, a sa druge strane nisu bili u mogućnosti da provedu onoliko vremena koliko im je bilo potrebno sa mentorom, zbog osnovnih radnih obaveza koji zaposleni-mentor prakse ima u okviru svog radnog mesta.

Osnovni zadatak organizovanja i vođenja prakse predstavlja kombinovanje ova dva cilja-očekivanja koja imaju i jedna i druga strana. Aktivnosti studenata treba usmeriti u željenom pravcu kako bi se ostvarili zadaci i treba omogućiti mentora koji će vršiti usmeravanje ali tako da ne dovodi u pitanje obavljanje aktivnosti u okviru svog radnog mesta.

### LITERATURA

- [1] Filipovic, J. & Djuric, M. Sistem menadžmenta kvaliteta, Prvo izdanje, Beograd, 2010.
- [2] Heleta, N., Milenko, TQM modeli izvrsnosti i integrisani menadžment sistemi, Beograd, 2010.
- [3] [www.zavod.co.rs](http://www.zavod.co.rs)