Osiguranje kvalitete u poslovnicama Kraš

Krmpotić, Petra

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The Polytechnic of Rijeka / Veleučilište u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:125:249014

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi

zir.nsk.hr

Image not found or type unknown

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Petra Krmpotić

OSIGURANJE KVALITETE U POSLOVNICAMA KRAŠA

(završni rad)

Rijeka, 2019.

VELEUČILIŠTE U RIJECI
Odjel Sigurnosti na radu
Stručni studij Sigurnosti na radu

OSIGURANJE KVALITETE U POSLOVNICAMA KRAŠA

(završni rad)

MENTOR

Dr.sc Sanja Zambelli, viši predavač

STUDENT

Petra Krmpotić

MBS: 242600064/15

Rijeka, lipanj 2019.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Odjel Sigurnosti na radu

Rijeka, 15.01. 2019.

ZADATAK
za završni rad

Pristupnici PETRI KRMPOTIĆ **MBS:** 242600064/15

Studentici stručnog studija Sigurnost na radu izdaje se zadatak za završni rad – tema završnog rada pod nazivom:

Osiguranje kvalitete u poslovnicama Kraša

Sadržaj zadatka: Teorijski objasniti pojmove kvalitete, upravljanja kvalitetom, kontrole kvalitete, te značaj normi i normizacije. Posebno se osvrnuti na norme ISO 9001, ISO 14001 i ISO 50001 i prikazati na koji su način uvedene norme utjecale na unapređenje kvalitete u poduzeću Kraš.

Preporuka: Koristiti literaturu predviđenu programom kolegija Osiguranje kvalitete i proširenu u skladu s temom završnog rada. Pored teorijskih spoznaja, koristiti iskustvene spoznaje djelatnika poduzeća Kraš, kao i interne dokumente tvrtke.

Rad obraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta u Rijeci.

Zadano: 15.01. 2019. **Predati do:** 15.07.2019.

Mentor:

(doc. dr. sc. Sanja Zambelli, viši pred.)

Pročelnica odjela:

(Erika Gržin, predavač)

Zadatak primio dana: 15.01. 2019.

P. Krmpotić

Petra Krmpotić

Dostavlja se:
- **mentoru**
- **pristupniku**

IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovnom Osiguranje kvalitete u poslovnicama Kraša izradila samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentorice doc.dr.sc. Sanje Zambelli.

Ime i prezime

P. Krupčić

(potpis studenta)

SAŽETAK

U završnom radu govori se o osiguranju kvalitete na primjeru Kraš poslovnica, o njegovom nastanku, razvoju, uvjetima, kvaliteti rada i proizvoda. Opisat će se poslovanje, proizvodnja i kvaliteta proizvoda kao i zadovoljstvo potrošača. Na temelju stavaka koji se odnose na kvalitetu prikazat će se na konkretnom primjeru kako zaposlenici u Krašu osiguravaju kvalitetu svojih usluga, čime postižu povjerenje kupaca i zašto im se kupci vraćaju.

Ključne riječi: kvaliteta, osiguranje kvalitete, kontrola kvalitete, ISO standardi

SADRŽAJ:

1.UVOD 1
2. TEORIJSKE ODREDNICE KVALITETE 2
2.2. Razvoj kvalitete 4
2.3. Kvaliteta kao relativna kategorija 6
2.4. Kontrola kvalitete 6
2.5.Troškovi kvalitete 9
2.5.1 Osnovna podjela troškova kvalitete 10
3.OSIGURANJE KVALITETE 12
3.1. Sustav upravljanja kvalitetom 12
3.1.1 Sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2008 13
4.MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE ZA KVALITETU 15
4.2. Značaj ISO normi i načela normizacije 18
4.3. Norma ISO 9000 19
4.4.Norma ISO 9001 20
4.5.Norma ISO 14001 20
4.6. Norma ISO 50001 21
4.7. Sadržaj norme 22
5.POVIJEST KRAŠA 23
5.1. Općenito o poduzeću 24
5.2. Misija , vizija i cilj 25
5.3.Vlasništvo 26
5.4.Ljudski resursi 27
5.5.Proizvodi 29
5.6.Sustav upravljanja kvalitetom u Krašu 32
5.6.1. Korporativno upravljanje 33
5.7.Poslovanje poduzeća Kraš d.d. 34
5.8. Zaštita okoliša 36
5.9. Upravljanje energijom 38
6.ZAKLJUČAK 39
LITERATURA 40
POPIS SLIKA 41
POPIS GRAFIKONA 41

1.UVOD

Ideja kvalitete je vremenski i prostorno univerzalna. Stoga je kontrola temeljni, gotovo filozofski postulat poslovanja i razvoja svakog poduzeća, malog i velikog, uspješnog i manje uspješnog.

U ovom radu se opisuje kontrola kvalitete u odabranom poduzeću kroz opis poslovanja, proizvodnje i kvalitete proizvoda kao i zadovoljstvo potrošača. U današnje vrijeme velikog broja ponuda, kupac bira samo one proizvode i usluge koje najviše ispunjavaju njegove potrebe, točnije zadovoljavaju njegove potrebe za kvalitetom.

Ukazavši na važnost kvalitete i kontrole kvalitete u poslovanju proizvodnog poduzeća koje za misiju služe potrebama potrošača, postavlja se pitanje na koji način će poduzeće osigurati kontrolu kvalitete. Naravno jako važnu ulogu igra alat kontrole kvalitete tokom procesa proizvodnje.

Bitna stavka je odrediti tko će vršiti kontrolu kvalitete i koliko često, gdje će se kontrola vršiti i s kojim alatima, te kako će se postupati u slučaju kada dođe do odstupanja od zadane vrijednosti kvalitete.

2. TEORIJSKE ODREDNICE KVALITETE

U ovome dijelu rada govori se o pojmu kvalitete, iznose se definicije kvalitete, te se govori o razvoju kvalitete koji se analizira kroz nekoliko razdoblja. Spominju se ISO međunarodna organizacija za kvalitetu, standardi kvalitete i ukazuje se na ulogu i značaj dodjela nagrada za kvalitetu.

2.1. Pojam kvalitete

Riječ kvaliteta ili kakvoća dolazi od latinske riječi „qualitas“ , a predstavlja svojstvo, odliku, značajku, sposobnost, vrijednost. Za pojam kvalitete treba napomenuti da je riječ o apstraktnom pojmu koji ima mnogo definicija. Dakle, različiti autori različito tumače ovaj pojam. Uglavnom se smatra da je kvaliteta vrijednost za potrošača odnosno kupca. Može se reći da je kvaliteta osobina proizvoda koja zadovoljava potrebu potrošača i određuje njegovo zadovoljstvo, a cilj je povećati zadovoljstvo kupca i samim time, povećati profit (Slika 1.). Ukoliko se kvaliteta promatra na takav način, tada ona dobiva značenje dobiti. S druge strane, povećanje ili poboljšanje kvalitete podrazumijeva i financijske investicije, pa je tada uz pojam kvalitete treba vezati i veće troškove.

Kvaliteta uključuje i odsustvo mogućih propusta, ali i grešaka, što zahtjeva ponavljanje određene aktivnosti, a to može značiti i gubitak tržišnog udjela ili gubitak potrošača, njihovo nezadovoljstvo i sl. Tada kvaliteta ima značenje nižih troškova. Prema normi HRN EN ISO 9000 pojam kvalitete se definira kao „stupanj do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahtjeve“ , stoga se u tom slučaju kvaliteta može opisati kao loša, dobra ili odlična. Naime, treba napomenuti da potrošači, proizvođači, tržište i društvo u cjelini kvalitetu shvaćaju i definiraju na različite načine. Prije nego se spomenu definicije kvalitete s aspekta kupaca, proizvođača i tržišta u cjelini, treba razmotriti iduću sliku koja prikazuje njihova stajališta glede pojma kvalitete.

Slika 1.Prikaz značenja pojma kvalitete.



Izvor:https://www.google.com/search?q=prikaz+zna%C4%8Denja+pojma+kvalitetom

(29.04.2019.)

Kvaliteta sa stajališta potrošača poima kvalitetu kao stupanj vrijednosti nekog proizvoda ili usluge, koji zadovoljavaju određene potrebe kupaca. Pritom treba naglasiti da kupci mogu razlikovati kvalitetne proizvode i usluge, no kupuju ono što si mogu priuštiti.

Kvaliteta sa stajališta proizvođača je mjera koja pokazuje koliko je vlastiti proizvod ili usluga uspio, odnosno koliko se takvog proizvoda ili usluge prodalo, dok je kvaliteta sa stajališta tržišta stupanj do kojeg određena roba ili usluga zadovoljava određenog kupca u odnosu na uslugu konkurencije. Ukoliko se kvaliteta promatra s aspekta društva u cjelini, tada ona predstavlja stupanj do kojeg se određeni proizvod ili usluga prošli već sam čin kupoprodaje i potvrdili se kao roba koje ja ostvarila profit.

2.2. Razvoj kvalitete

Razvoj kvalitete započinje još za vrijeme predindustrijske revolucije. Od kraja 13. stoljeća do ranog 19. stoljeća. Tada već je Babilonski kralj uveo red u poslovanje svojih poduzetnika, pa je donesao svoj Zakon o zaštiti kupaca i malih poduzetnika od prijevara. Razvoj kvalitete može se analizirati kroz nekoliko razdoblja, koje su spomenute u idućem prikazu.

Slika 2.- Razdoblja (faze) razvoja kvalitete.



Izvor: https://www.google.com/search?faze+razvoja+kvalitete=faze+razvoja+kvalitete (29.04.2019.)

U fazi predindustrijske revolucije obrtnici su bili organizirani u cehove, koju su bili odgovorni za kreiranje strogih pravila vezanih za kvalitetu proizvoda. Tada je postojala i inspekcija koja je kontrolirala proizvode obrtnika, a koristila se inspekcijskim znakovima koji su predstavljali dokaz kvalitete proizvoda. Takav pristup kvaliteti proizvodnje bio je dominantan sve do industrijske revolucije početkom 19.st.

U fazi industrijske revolucije, odnosno početkom 19. st. ,u Americi primjenjivao se isti model obrtništva koji se primjenjivao i u europskim zemljama, pa su obrtnici koji su proizvodili dobra , bili orijentirani na lokalno tržište. Ti su obrtnici prije prodaje svojih proizvoda trebali provesti kontrolu ispravnosti i kvalitete, kako bi samo oni ispravni i kvalitetni došli do kupaca. Rezultat industrijske revolucije u Europi jesu veliki tvornički sustavi. Naime, obrtnici su s vremenom poslati radnici u takvim tvornicama, a vlasnici su postali kontrolori kvalitete proizvoda.

Nadalje, procesni pristup u upravljanju kvalitetom prvi put se javlja početkom 20.st. Procesni pristup je model koji se definira kao skup aktivnosti koje uzimaju input, a dodaju mu vrijednost i daju output. Najznačajniji trenutak dogodio se dvadesetih godina prošlog stoljeća kada je Walter A. Shewhart, razvio statističku kontrolu procesa i poznati PDCA krug (plan-do- check-act). Faza Drugog svjetskog rata obilježio je W. Edwards Deming, koji je zaslužan za daljnji razvoj statističke kontrole kvalitete.

Godina 1987. smatra se kao jednom od najvažnijih u povijesti kvalitete. Objavljena je norma ISO 9000 pod nazivom „Sustavi kvalitete- model osiguranja kvalitete u dizajnu, razvoju, proizvodnji, instalaciji i servisiranju proizvoda“. Upravo je prvo izdanje norme ISO 9000 prouzročilo značajne promjene u području upravljanja kvalitetom.

Za fazu 21. stoljeća predviđalo se da će to biti stoljeće kvalitete, što znači da bi kupci trebali preferirati samo najkvalitetnije proizvode i usluge.

2.3. Kvaliteta kao relativna kategorija

Kvaliteta se različito shvaća i interpretira, razlozi tome su velika raznolikost roba, kulturološke razlike u prioritetima pojedinih društava, suprotni interesi kupaca i proizvođača tijekom kupoprodajnog procesa i sl. Njenoj relativnost pridonosi to što je pod neposrednim utjecajem triju parametara:

- Učinak transformacije,
- učinak zamjene,
- učinak stajališta.

Učinak transformacije govori o tome da sudionici u procesu nastanka razmijene i korištenja određene robe imaju drugačija stajališta u pogledu kvalitete te iste robe.

Učinak zamjene je pojava kod koje se uočava izravna ovisnost plasmana robe na određenom tržištu u ovisnosti o platežnoj moći pojedinog kupca. Tržišta se mogu podijeliti u četiri kategorije, a to su: 1. siromašna, 2.u razvoju, 3. srednje razvijena, 4: visoko razvijena.

Učinak transformacije pokazuje da se na određenom tržištu i u danom vremenskom intervalu tijekom vremena mijenjaju pojedini parametri kvalitete. Konačna kvaliteta robe mjeri se uvijek zadovoljstvom odnosno nezadovoljstvom krajnjeg kupca.

.

2.4. Kontrola kvalitete

U suvremenoj proizvodnji kontrola kvalitete proizvoda je neimenovana i nameće se kao obavezna definicija kako bi se osigurala efikasnost procesa proizvodnje i zahtjevi za njegovom kvalitetom. U tom smislu kontrola kvalitete proizvoda može biti ustrojena na jednu od tri mogućnosti:

- Bez kontrole
- 100%-tna kontrola
- Statistička kontrola

BEZ KONTROLE: Teško je pronaći proizvodne procese gdje ne postoji kontrola odnosno gdje se proces odvija bez kontrole. Možda je to moguće u specijalnim procesima gdje je objavljeno uhodavanje, gdje su verificirani proizvodi i gdje je visoko sofisticirana tehnologija proizvodnje. U takvim slučajevima uvijek postoji nekakav oblik kontrole koju obavljaju umjesto ljudi.

100%-tna KONTROLA: To je vrsta inspekcije koja se provodi nad određenim svojstvima svih proizvoda u skupini kako bi se utvrdilo zadovoljava li proizvod ili materijal standarde.

Neki od nedostataka 100%-tne kontrole:

- Skupa je, svaki izradak se mora pojedinačno provjeravati.
- Pogrešno shvaćanje, 100%-tna kontrola nije kontrola svih značajki nego kontrola samo određenih značajki na svim proizvodima.
- Može rezultirati prihvaćanjem nekih nesukladnih dijelova ili oštećenih dijelova.
- Može rezultirati ne prihvaćanjem dobrih dijelova. Nekada kontrolori misle da njihov posao nije opravdan od njihovih nadređenih ako stalno prihvaćaju dijelove.
- U slučajevima gdje treba ispitivanje, 100%-tna kontrola je nemoguća.

Ako postoji vjerojatnost uništenja imovine ili opasnost od oštećenja imovine, tada 100%-tna kontrola se nameće kao nužna.

STATISTIČKA KONTROLA: Definira se kao skup metoda za prikupljanje, obradu, analizu i tumačenje podataka radi osiguranja kvalitete proizvoda, procesa i određene veličine kao funkcije veličine same isporuke koja daje primjereno reprezentativan uzorak, gdje takvi uzorci „garantiraju pouzdanost“ zaključka o promatranom skupu.

Nadzor kvalitete ili kontrola kvalitete su postupci kojima detaljno preispitujemo kvalitetu svih čimbenika u proizvodnji. ISO 9000 definira kontrolu kvalitete kao: „Upravljanje kvalitetom usredotočenom na ostvarivanje potrebe razine kvalitete“.

Postupci kontrole kvalitete naglašavaju tri aspekta:

1.Dijelovi kontrole kvalitete kao na primjer upravljanje kontrolama, upravljanje poslovima, upravljanje definiranim procesima, kriterijima učinkovitosti i definiranim zapisima.

2.Nadležnosti vezane uz kontrolu kvalitete, kao što su znanja, vještine, iskustva i osposobljenost kvalifikacija.

3. Raznovrsni utjecaji na kvalitetu, kao što su osoblje, integritet, samopouzdanje, organizacijska kultura, motivacija, timski duh kao odnosima koji mogu utjecati na kvalitetu proizvoda.

Željena kvaliteta proizvoda je u opasnosti ako neki od navedenih aspekata ne rade prema dogovorenim pravilima.

Kontrola uključuje proizvod, gdje svaki proizvod podliježe vizualnoj provjeri, ponekad uz pomoć elektronskih pomagala (npr. mikroskop) kako bi se provjerili i najmanji detalji prije slanja proizvoda u prodaju. Osoblje zaduženo za kontrolu kvalitete dužno je upisivati podatke o mjerenjima u unaprijed pripremljenim zapisima (npr. odstupanja od dozvoljene tolerancije).

Nadzor kvalitete je usredotočen na testiranje proizvoda kako bi se otkrili mogući nedostaci koji se analiziraju u cilju donošenja odluke o nastanku proizvodnje bez ili sa popravcima. Jamstvo kvalitete nastoji poboljšati i stabilizirati proizvodnju i pripadne procese kako bi se izbjegle u potpunosti ili na najmanju moguću mjeru smanjile posljedice koje dovode do odbacivanja proizvoda.

Kod ugovorenih poslova potrebno je pridavati veliku pažnju kvaliteti kontrole. Prema podacima proizvodi loše kvalitete ističu se između razloga zbog kojih se ugovori ne produžuju.

2.5.Troškovi kvalitete

Postoje različite koncepcije o pojmu troškova, prema Schmalenbachu troškovi su potrošnja dobara radi izrade novih proizvoda. Ovako shvaćeni troškovi imaju karakter prenijete vrijednosti što odgovara njihovu pojmu u užem smislu. Definirajući troškove u najužem smislu, oni predstavljaju svjesno uništenje korisnih stvari u procesu proizvodnje i to s namjerom da se u zamjenu za to dobiju još korisniji proizvodi ili drugi učinci. U širem smislu u troškove ulaze i neki elementi novostvorene vrijednosti.

U strukturi ukupnih troškova postoji određeni dio koji nazivamo troškovima kvalitete. To su troškovi učinjeni da bi se postigla određena kvaliteta. Možemo ih definirati kao troškove čiji su uzorci pretežno zahtjevi kvalitete, tj. Troškovi uzrokovani aktivnostima koje se odnose na sprječavanje pogrešaka, plansko ispitivanje kvalitete, ako i interno i eksterno utvrđene pogreške. Troškovi kvalitete ograničeni su troškovi koji se odnose na kvalitetu i sadržani su u raznim vrstama troškova ili mjestima troška.

Troškovi kvalitete imaju nekoliko važnih značajki:

- ✓ Oni postoje,
- ✓ Oni su u pravilu prikriveni,
- ✓ Sadržani su u kalkulacijama, ali ne kao posebno iskazana stavka kalkulacije,
- ✓ Oni su u pravilu nepoznati,
- ✓ U pravilu njihova nam je struktura nepoznata,
- ✓ Zbog svih pobrojanih nepoznanica oni čine najopasniji trošak,
- ✓ Oni su potencijalna, neiskorištena pričuva,
- ✓ Stupanj spoznaje o njima u nekom trgovačkom društvu mjerilo je stupnja svjesnosti o kvaliteti uopće,
- ✓ Oni mogu biti značajni pokazatelj kvalitete, koristan, prije svega, poslovodstvu za donošenje ispravnih odluka.

2.5.1 Osnovna podjela troškova kvalitete

Podjela troškova prema međunarodnoj normi ISO 9004-1:1994 dijeli ih na:

-obrtne ili unutarnje (interne) troškove kvalitete

-vanjske ili eksterne troškove kvalitete

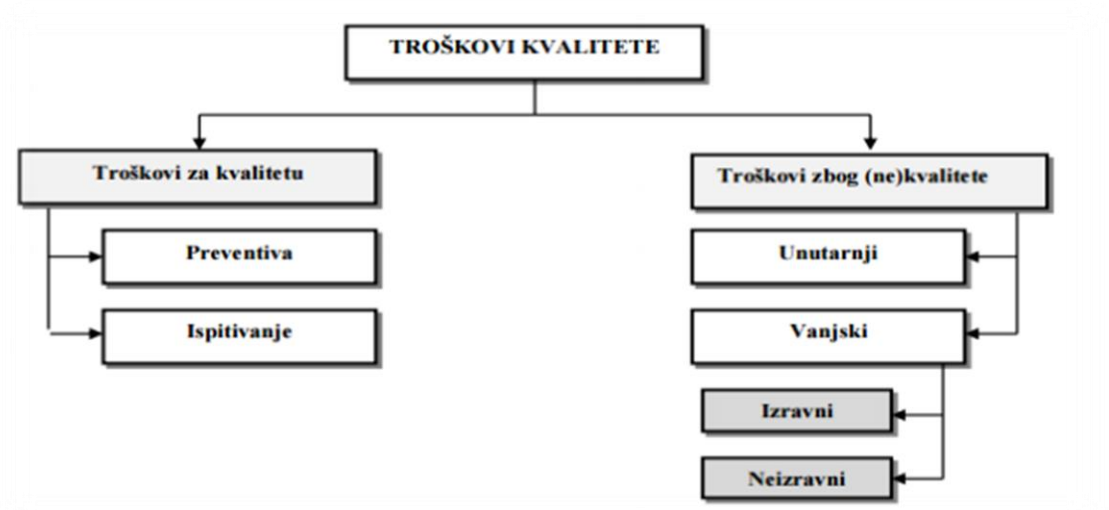
Obrtni ili unutarnji (interni) troškovi kvalitete pojavljuju se u poslovanju i nastaju tamo gdje je potrebno postići i osigurati određenu razinu kvalitete.

Oni obuhvaćaju:

a) preventivne troškove kvalitete i troškove ocjenjivanja (troškovi za postizanje kvalitete), pri čemu su:

- preventivni troškovi (troškovi za sprječavanje odstupanja kvalitete),
- troškovi ispitivanja (troškovi ocjenjivanja, kontrole i pregleda, za ocjenu da li se održava zahtijevana kvaliteta).

Slika 3.-Struktura troškova kvalitete.



Izvor: https://www.google.com/search?q=struktura+tro%C5%A1kova+kvalitete (05.05.2019.)

b) troškove zbog (ne)kvalitete, koji se odnose na:

- unutarnja odstupanja (troškovi koji nastaju kod proizvoda ili usluge koji nisu ispunili zahtjeve kvalitete prije isporuke: ponovljena usluga, ponovna proizvodnja, dorada, ponovljeno ispitivanje, otpad),

- vanjska odstupanja (troškovi koji nastaju kod proizvoda ili usluge koji nisu ispunili zahtjeve kvalitete nakon otpreme (npr. servisiranje, garancije i povrat, neposredni troškovi povrata, troškovi storniranja povrata, troškovi storniranja proizvoda, troškovi jamstva).

Vanjski ili eksterni troškovi osiguravanja kvalitete su oni troškovi koji nastaju zbog dokazivanja ili potvrđivanja kvalitete, koju zbog objektivne ocjene zahtijevaju kupci, a koja uključuje posebne i dodatne mjere za osiguravanje kvalitete, postupke, podatke, promocije, ispitivanja i ocjenjivanja (npr. troškovi ispitivanja za posebne sigurnosne karakteristike koje obave ovlaštene neovisne ispitne institucije).

Ovu podjelu troškova kvalitete na dvije temeljne grupe smatramo osnovnom podjelom troškova kvalitete. Stoga možemo reći da osnovna podjela troškove kvalitete dijeli na:
1) troškove za kvalitetu s pojavnim oblicima troškova preventive i troškova ispitivanja te
2) troškove zbog (ne)kvalitete s pojavnim oblicima unutarnjih troškova i vanjskih troškova zbog (ne)kvalitete.
Osnovnu podjelu unutar grupa troškova kvalitete grafički prikazujemo Slikom 3.

3.OSIGURANJE KVALITETE

Pojava sustava osiguranja kvalitete posljedica je:

-uvođenja statističkog praćenja proizvodnih procesa u SAD-u u vremenu između dva svjetska rata

-iskustva vojnih operacija za vrijeme Drugog svjetskog rada.

Sustav osiguranja kvalitete prvo se javlja u vojnom sustavu SAD-a na svršetku pedesetih godina dvadesetog stoljeća. Unaprijeđen sustav pred kraj 60-tih godina prelazi Atlantik, da bi se godine 1987. pojavio pod nazivom ISO 9000:1987. Superiornost je toga sustava u činjenici da sublimira iskustva poduzeća najrazvijenijih zemalja u korištenju raspoloživih izvora radi racionalizacije proizvodnih procesa.

Implementacija sustava upravljanja kvalitetom u svakom poduzeću pridonosi stvaranju potencijala potrebnog za savladavanje raznovrsnih slabosti i prepreka u poslovanju i razvitku, odnosno stjecanja konkurentskih prednosti. Usvajanje sustava standarda ISO 9000 poduzeća manje razvijenih zemalja morala bi prihvatiti kao povijesnu priliku za intenzivno nadoknađivanje svjetskog rada od početka dvadesetih godina.

3.1. Sustav upravljanja kvalitetom

Svaka organizacija ili njeni segmenti mogu se promatrati kao sustav. Suvremeni sustavi su izuzetno složeni. Funkcioniraju pod često nepoznatim i teško predvidivim okolnostima, što je rezultat djelovanja utjecajnih faktora.

Sustav se definira kao skup elemenata i njihovih veza, odnosno, kao skup međusobno povezanih elemenata koji funkcioniraju zajedno kako bi ostvarili zajednički planirani rezultat ili cilj.

Svaki sustav čine:

- Ulazni parametri
- Izlazni parametri
- Elementi sustava
- Međusobni utjecaj elemenata
- Granica sustava

3.1.1 Sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2008

Norma ISO 9001:2008 međunarodno je priznata norma uvedena od Međunarodne organizacije za standardizaciju (ISO) za sustave upravljanja kvalitetom. Uspostava, primjena, certificiranje i stalno poboljšanje sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme, danas se koristi u cijelom svijetu i primjenjuje na sve vrste proizvodnih, uslužnih i upravnih organizacija bez obzira na njihovu veličinu i vrstu djelatnosti.

Sustav upravljanja kvalitetom nam omogućuje:

-povećanje dobiti uslijed boljih prodajnih rezultata
-smanjenja troškova neodgovarajućih proizvoda
-konkurentnost i bolju tržišnu poziciju
-poslovni ugled
-prepoznatljivost, pouzdanost i poslovnu izvrsnost
-veće povjerenje vanjskih i internih kupaca
-fleksibilnost i spremnost brze i učinkovite promjene
-ujednačenu kvalitetu proizvoda, usluge i procesa

Certifikacija sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9000:2008 osigurava:

-potvrdu sukladnosti vašeg poslovanja s međunarodno priznatom normom ISO 9001:2008

- veće povjerenje poslovnih partnera i kupaca

- marketinšku promociju

-objektivnu i neovisnu vanjsku procjenu i ocjenu sustava upravljanja kvalitetom

Uspješno implementiran sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008 i poslovanje u skladu sa zahtjevima ove norme je opće prihvaćen način rada kojim osiguravamo sadašnjim i budućim kupcima ili partnerima očekivanu kvalitetu proizvoda i usluge.

4.MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE ZA KVALITETU

Međunarodna organizacija za normizaciju ISO osnovana je 1974. godine. Riječ je o neovisnoj organizaciji, čije je sjedište u Ženevi. Dakle, ISO je neprofitna organizacija, a svoj razvoj održava i financira na temelju prihoda od zarade odnosno prodaje svojih proizvoda – međunarodno priznatih normi. Iako se ISO definira kao nevladina organizacija, njezina sposobnost postavljanja normi koje često postanu zakoni čini ISO organizaciju moćnijom od većine nevladinih organizacija, a u praksi, ISO se ponaša kao konzorcij usko povezan s vladama. ISO organizacija sastoji se od ukupno 163 člana od kojih svaki predstavlja pojedinu državu, a treba napomenuti da postoje i tri kategorije članstva u ISO-u:

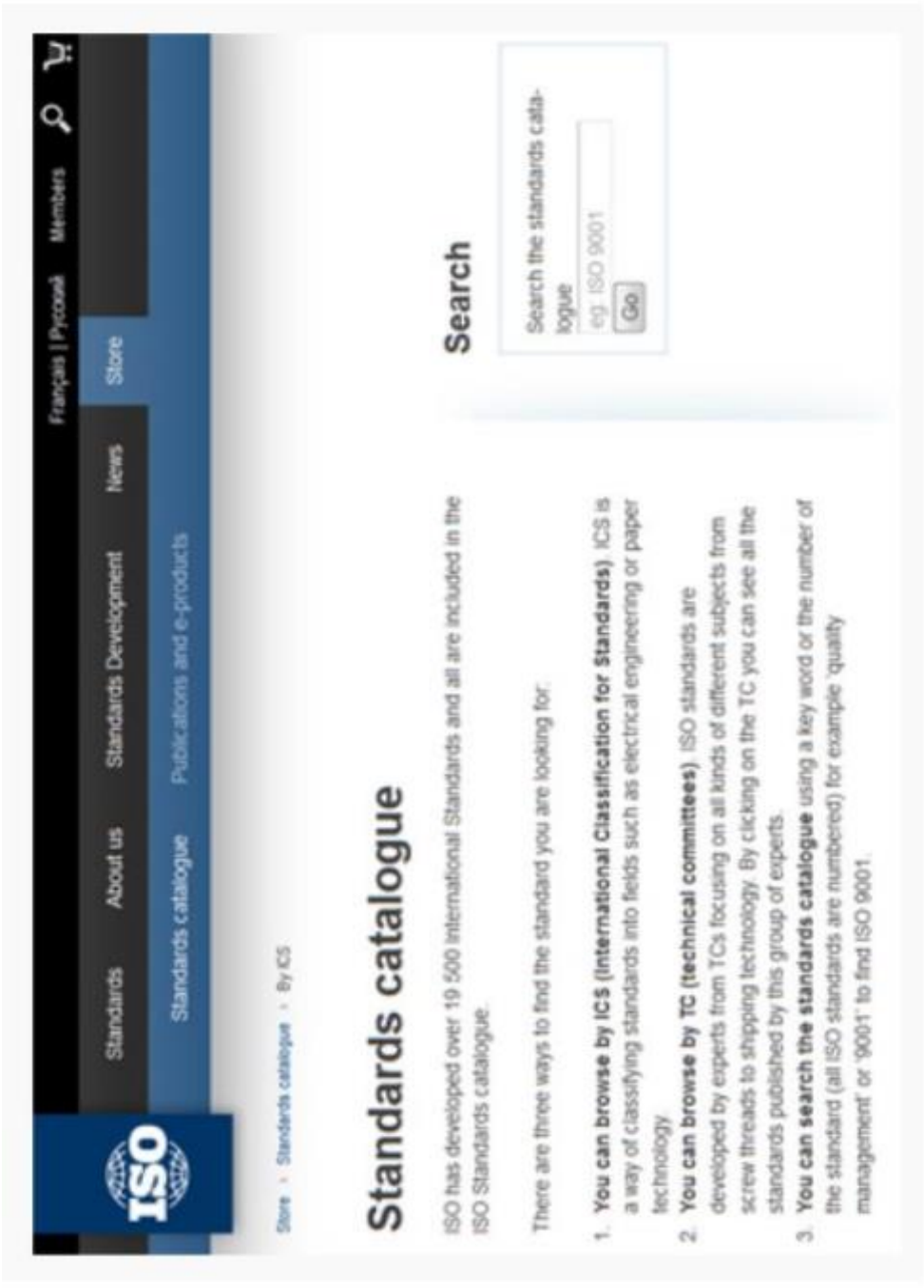
- prvu kategoriju čine nacionalna tijela koja su odgovorna za prihvaćanje i prodaju normi u svojoj državi (oni su jedini članovi ISO-a koji imaju pravo glasa, a jedna od 119 članica ove kategorije je i RH),
- u drugoj kategoriji nalaze se dopisni članovi(oni primaju obavijesti o radu ISO-a, ali nemaju pravo sudjelovanja, te također preuzimaju i prodaju norme u svojim državama),
- u trećoj kategoriji nalaze se članovi pretplatnici za zemlje sa slabije razvijenim gospodarstvom (ovi članovi plaćaju manje članarine, mogu pratiti razvoje novih normi, ali nemaju aktivnu ulogu u razvoju normi niti ih mogu prodavati ili prihvaćati u svojim državama).

Slika 4.Prostorna raspoređenost ISO članova.



Izvor: https://www.google.com/search?q=prostorna+raspore%C4%91enost+iso (19.05.2019.)

Slika 5.Izgled ISO kataloga.



Izvor: https://www.google.com/search?biw=1455&bih=688&tbm=isch&sa=1&ei=aQrsXI7-K_LRgweE34eoBQ&q=izgled+iso+kataloga&oq=izgled+iso+kataloga
(19.05.2019.)

ISO organizacija ima sljedeća tri razvojna odbora:

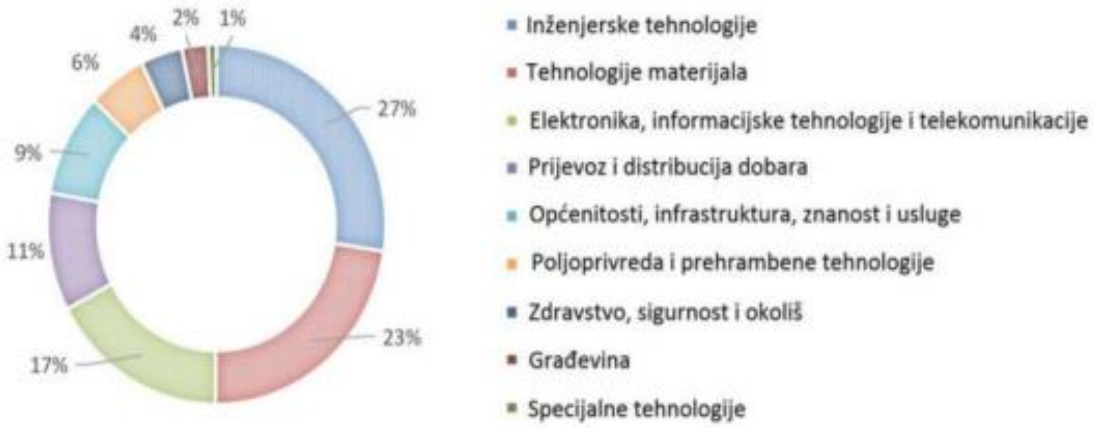
- CASCO,
- COPOLOCO,
- DEVCO,

CASCO predstavlja ISO odbor koji je zadužen za izdavanje normi iz područja ocjenjivanja sukladnosti, dok COPOLOCO predstavlja ISO odbor koji je zadužen za zastupanje interesa potrošača. DEVCO predstavlja odbor koji zastupa zemlje u razvoju.

4.2. Značaj ISO normi i načela normizacije

Norme se stvaraju kako bi se osigurala prikladnost određenih proizvoda, usluga i procesa, odnosno kako bi ti isti proizvodi , usluge i procesi u određenim uvjetima mogli služiti svojoj namjeni. Nadalje, normizacija služi i u svrhu ograničenja raznolikosti glede izbora optimalnog broja veličina, a njome se mogu ukloniti prepreke za spojivost i zamjenjivost različitih vrsta proizvoda. Osim toga, normizacijom se potiče i zaštita zdravlja, okoliša ,sigurnosti i sl. ISO je izdao više od 20.000 različitih međunarodnih normi, te je time pokrio gotovo sve što se može normirati. Na idućoj slici prikazana je raspodjela ISO normi prema industrijskim granama.

Slika 6.-Raspodjela ISO normi prema industrijskim granama.



Izvor: https://www.google.com/search?bi&q=raspodijela+iso+normi&oq=raspodijela+iso+normi (20.05.2019.)

4.3. Norma ISO 9000

ISO 9000 grupa standarda uvedena je 1987.godine, a do sada je doživjela dvije revizije 1994. i 2000. godine. Standard ISO 9000 je koncipiran u menadžmentu kvalitete QMS koje osigurava da proizvodi i usluge poduzeća, koje ga uvede i održava, zadovoljava potrebe i zahtjeve kupaca i korisnika usluga kao i stalni razvoj u tom pravcu.

Standard ISO 9000 je opće prihvaćen standard u svijetu koji je neophodan za suradnju sa vodećim svjetskim firmama. Uvođenjem QMS poduzeće postaje uređeno po europskim standardima, izvor robe u EU je olakšan, osigurava se kvaliteta proizvoda i usluga kao i njihovo unaprjeđenje. Iako je utjecaj standarda u svakodnevnim aktivnostima često nevidljiv, oni čine ogroman doprinos u gotovo svim aspektima našeg života. Svi mi unaprijed podrazumijevamo da će se proizvod koji kupimo, kvalitetom odgovarati našim zahtjevima, da će biti kompatibilan sa uređajima koje već posjedujemo, da će ispunjavati pretpostavljene kriterije sigurnosti, pouzdanosti i efikasnosti, kao i osiguravati svaku od tih pogodnosti po odgovarajućoj cijeni.

4.4.Norma ISO 9001

ISO 9001 je međunarodna norma koja definira zahtjeve koje organizacija mora ispunjavati kako bi mogla obavljati svoju djelatnost u skladu sa zahtjevima kupaca i relevantnim propisima. Primjenjiva je na sve vrste organizacija: profitne i neprofitne, proizvodne i uslužne, male i velike.

Dokumenti i aktivnosti koje organizacija provodi u skladu s normom zajednički se nazivaju sustav upravljanja kvalitetom. Sustav upravljanja kvalitetom obuhvaća sljedeće aktivnosti unutar organizacije:

- planiranje i održavanje samog sustava
- upravljanje resursima (ljudski resursi, infrastruktura)
- planiranje, ugovaranje i prodaja
- projektiranje i razvoj
- nabava
- proizvodnja i pružanje usluga
- mjerenja, analiza i poboljšanja procesa i sustava.

Načela ISO 9001 temelje se na usmjerenosti kupaca, razumjeti i zadovoljiti potrebe kupaca, nastojati nadmašiti njihova očekivanja. Vodstvo mora biti u skladu sa svrhom postojanja organizacije, treba stvoriti okruženje u kojem ljudi mogu realizirati ciljeve. Uključivanje ljudi, ljudi na svim razinama organizacije razumiju što i zašto treba napraviti te znaju kako. Procesni pristup, razumjeti slijed radnji i potrebne resurse. Sustavni pristup, razumijevanjem međuovisnosti procesa postići uspješnost i učinkovitost organizacije.

4.5.Norma ISO 14001

ISO 14001 najzastupljenija je međunarodna norma za upravljanje okolišem. Koristi se širom svijeta. Priroda norme ISO 14001 omogućava da bude primjenjiva na različit i vrlo širok spektar industrija, opsega i aktivnosti. To je u potpunosti univerzalna norma, što je i jedna od njenih ključnih prednosti. Ona pruža okvir organizacijama za postizanje poboljšanja u području djelovanja na okoliš u skladu s vlastitim usmjerenjima i politikama zaštite okoliša.

Norma postavlja zahtjeve kako aktivno postići sljedeće:

- Identificirati i razumjeti aspekte vlastitih aktivnosti, proizvoda i usluga te njihov utjecaj na okoliš
- Razumjeti upravljanje aspektima i implementaciju potrebnih kontrola te postavljanje ciljeva za poboljšanje djelovanja na okoliš
- Uspostaviti politiku okoliša i ciljeve
- Upravljati obavezama vezanim za usklađenost s važećim zakonima i propisima te drugim obavezama vezanim za zahtjeve zainteresiranih strana
- Kontinuirano poboljšavati vlastiti sustav upravljanja s ciljem smanjenja djelovanja na okoliš

ISO 14001 osmišljen je i sastavljen na način da bide jednostavno spojiv s ostalim sustavima upravljanja kao što je ISO 9001 za upravljanje kvalitetom.

4.6. Norma ISO 50001

ISO 50001 međunarodna je norma razvijena od strane ISO organizacije. ISO 50001 primjenjiv je na sve organizacije bez obzira na njihovu veličinu, te pruža zahtjeve vezane uz uspostavu, upravljanje i poboljšavanje potrošnje energije i učinkovitosti.

ISO 50001 je kompatibilan s drugim sustavima upravljanja, kao što je ISO 14001 i ISO 9001.

Cilj ISO norme 50001:

- Pomoći organizacijama u poboljšanju energetske učinkovitosti, upotrebi i korištenju energije
- Stvoriti transparentnost i potaći komunikaciju o upravljanju energetskim resursima
- Promovirati upravljanje energijom korištenjem najboljih praksi
- Pružati pomoć u procjeni i primjeni novih energetskih učinkovitih tehnologija
- Pružati okvir za promoviranje energetske učinkovitosti kroz lanac opskrbe
- Poticati poboljšanja u upravljanju energijom za potrebe smanjenja emisija stakleničkih plinova

4.7. Sadržaj norme

Norma sadrži:

1. Područje primjene
2. Upućivanje na druge norme
3. Nazivi i definicije
4. Načela auditiranja
5. Upravljanje programom audita
6. Provedba audita
7. Osposobljenost i vrednovanje auditora

Smjernice donose šest načela koja se odnose na auditore i audit:

1. Cjelovitost: temelj profesionalizma
2. Ispravno izlaganje: obveza istinitog i točnog izvještavanja
3. Profesionalna pozornost: primjena marljivosti i prosudbe auditiranju
4. Povjerljivost: povjerljivost informacija
5. Neovisnost: temelj nepristranosti audita i objektivnosti zaključka audita
6. Pristup temeljen na dokazima: racionalna metoda za postizanje pouzdanih i ponovljivih zaključaka audita u sustavnom procesu audita.

Uobičajene radnje pri provedbi audita slijede niz:

- pokretanje audita
- priprema audita
- provođenje audita
- priprema i razdioba izvještaja audita
- dovršavanje audita
- provedba naknadnih radnji.

5.POVIJEST KRAŠA

Povijest Kraša započela je 1911.kada je u zagrebu osnovana tvornica konditorskih proizvoda Union. Već 1920. Godine započinje proizvodnja mekanih karamela, kao i deserata, u tom dobu postojao je i nougat proizvod iz kojeg se kasnije razvila i poznata Bajadera.

Tridesete godine 20. Stoljeća obilježila je modernizacija pogona čokolade i ulaganja u nove strojeve za proizvodnju bombona. Tada Union počinje slijediti trendove i pišu se prvi slogai. 1935. poznati dječji pisac Ratko Zvrko, tada učenik, osmislio je poznati slogan za Ki-Ki „Bilo kuda Ki-Ki svuda“. 1936. započinje proizvodnja bombona s crtom za što su nabavljeni i specijalni strojevi.

Vrijeme drugog svjetskog rata (1940.-1950.) utjecalo je na promjenu asortimana. Tvornica Bizjak, radila je neprekidano te je proizvodila posebno za potrebe pučanstva i potrebe vojske. Godine 1950. tvornice Union i Bizjak i ostali manji proizvođači ujedinjuju se pod zajedničkim imenom antifašističkog borca i sindikalista Josipa Kraša, a pod tim je imenom djelovalo i novo, jedinstveno poduzeće.

Šezdesete godine obilježilo je nastojanje da se poveća kvaliteta proizvoda. Tvornica keksa i vafla se preselila na zagrebačke Ravnice te je počela proizvodnja na novim, modernijim strojevima. 1970. godine stiglo je i međunarodno priznanje za kvalitetu proizvoda. Kraševi proizvodi dobivaju brojne medalje na raznim sajmovima.

Osamdesetih godina prošlog stoljeća Kraš se transformirao u suvremenu i tržišno orijentiranu tvrtku kakvu poznajemo danas. Godine 1992. Uslijedila je pretvorba tvrtke iz društvenog poduzeća transformira se u dioničko društvo te se razvija kao suvremena, tržišno orijentirana tvrtka s proizvodima prisutnim i priznatim na svjetskim tržištima. U razdoblju od 2000.- 2010. godine Kraš se počinje širiti po Europi i svijetu.

5.1. Općenito o poduzeću

Poduzeće promatrano u ovom radu je tvrtka Kraš, prehrambena industrija. Zahvaljujući jasnoj viziji, direktnom putu odlučivanja, kulturi inovacija i bogatstvo ideja, tvrtka je koja velikim koracima ide naprijed. Dugogodišnja usmjerenost k proizvodnji originalnih, visoko kvalitetnih proizvoda i ispunjavanju želja i potreba potrošača osigurava Krašu vodeću poziciju konditorskog proizvođača u regiji.

Osnovne informacije o poduzeću:
Vrsta: Dioničko društvo
Osnovana: 1950.
Sjedište: Ravnice 48,Zagreb
Djelatnost: Prehrambena industrija
Osnivač: Josip Kraš

Kraš je vodeći hrvatski proizvođač konditorskih proizvoda, ujedno i najveći proizvođaču jugoistočnoj Europi. Njegov proizvodni asortiman koji obuhvaća cjelovit konditorski program: proizvodnju čokolade i čokoladnih deserta, bombona, keksa i vafla, poznat je i cijenjen i na svjetskom tržištu.

Primjenom vrhunskog umijeća i stečenih znanja, iz stoljetne tradicije i iskustva naših radnika stvoreni su jedinstveni proizvodi i izvorni slogan »Originalna Kraš kvaliteta«. Kraš danas posluje kao suvremena, tržišno orijentirana kompanija. Godišnja proizvodnja društva premašuje količinu od 33.000 tona konditorskih proizvoda, od kojih se skoro polovina uspješno izvozi na sva svjetska tržišta. Razvojni planovi usmjereni su prema snažnoj izvoznoj orijentaciji, uz naglasak na jačanju vodeće pozicije na tržištima regije, na kojima Kraš već posluje putem vlastitih komercijalnih podružnica.

5.2. Misija , vizija i cilj

Misija Kraša je stvarati originalne brendove visoke kvalitete koji svojim okusom povezuju generacije potrošača. Smatraju da im zaposlenici i bogato iskustvo najveća vrijednost. Svoje planove razvijaju kroz samostalni razvoj kompanije i transparentan odnos s poslovnim partnerima i zajednicama s kojim posluju.

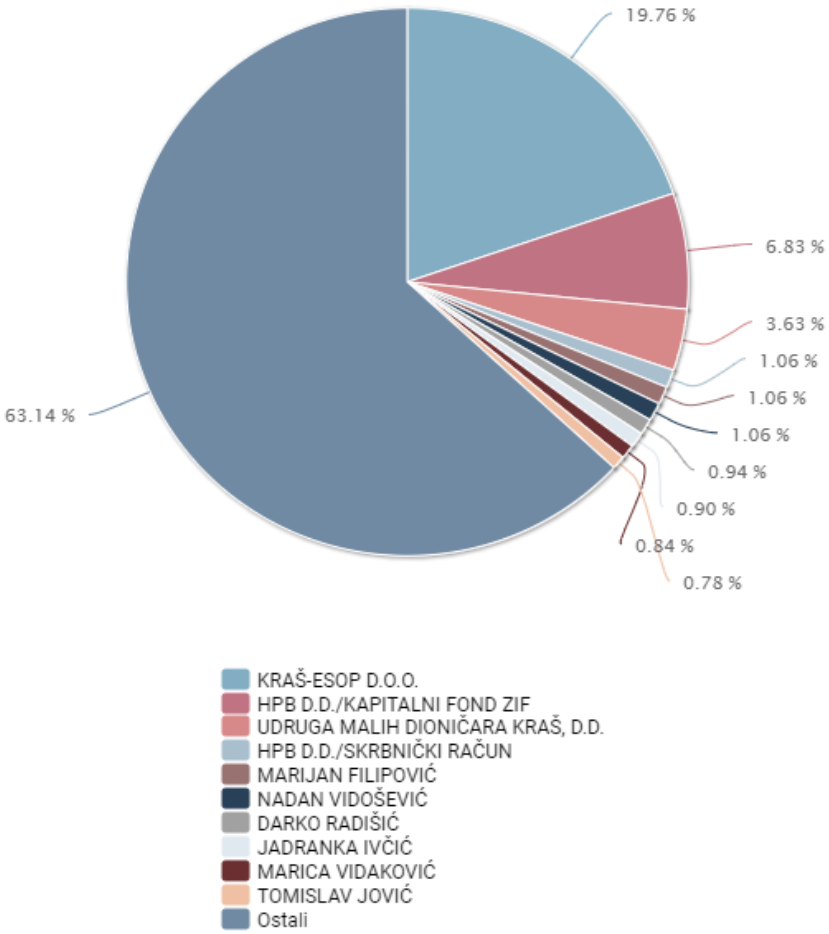
Vizija Kraša je da u srednjoročnom razdoblju zadrži vodeću poziciju na tržištu regije jačanjem svojim brendova kroz razvoj i rast kompanije, strateške saveze i aktivizacije, te učinkovito upravljanje ljudskim potencijalima u cilju osiguravanja pretežno radničkog vlasništva.

Cilj Kraševi poslovni ciljevi usmjereni su ka jačanju konkurentnosti na domaćem i inozemnom tržištu, kao i jačanju svih poslovnih aktivnosti usmjerenih ka postizanju što većeg zadovoljstva Kraševih kupaca i potrošača. Unatoč stalnom povećanju strane konkurencije na domaćem tržištu, kompanija ostvaruje stabilan organski rast. Brži rast inozemne prodaje u odnosu na domaću rezultat je izvozne orijentacije Kraša.

5.3.Vlasništvo

Tvornica Union 1911. Započela je s radom kao prvi proizvođač čokolade. Pridruživanjem ostalih proizvođača konditorskih proizvoda tvrtka počinje poslovati pod nazivom Kraš. Danas je Kraš potpuno privatizirana kompanija u većinskom vlasništvu malih dioničara. Matična kompanija s proizvodnjom i svim pripadajućim djelatnostima objedinjena je na jednoj lokaciji u Zagrebu. Kraš je osnivač i 100% vlasnih 9 osnovnih društva, od kojih je 7 u inozemstvu, te 2 u Hrvatskoj. Sedam ovisnih društava se bavi komercijalnim djelatnostima, a 2 proizvodnjom.

Slika 7. – 10 najvećih dioničara Krašu.



Izvor: https://www.mojedionice.com/trg/IzvDionicariPromjene.aspx?sifSim=KRAS-R-A

(19.05.2019.)

5.4.Ljudski resursi

Glavni cilj tvrtke Kraš i zaposlenih je uspješan cjelokupni razvoj tvrtke i pozitivno poslovanje kroz smanjenje troškova i povećanje kvalitete rada.

Stoga je politika ljudskih resursa kontinuitet razvoja ljudskih potencijala da se osigurava kroz regrutiranje, selekciju, izbor te zapošljavanje radnika koji će svojim znanjem, vještinama, iskustvom i osobnošću najbolje odgovoriti na izazove okruženja u kojem poslujemo. Primjerenom edukacijom od samih početaka rada, uvođenjem u posao, te prenošenjem znanja s starijih i iskusnijih radnika na mlađe generacije te kasnijim organiziranim usvajanjem novih znanja osigurava se proces cijelo životnog učenja.

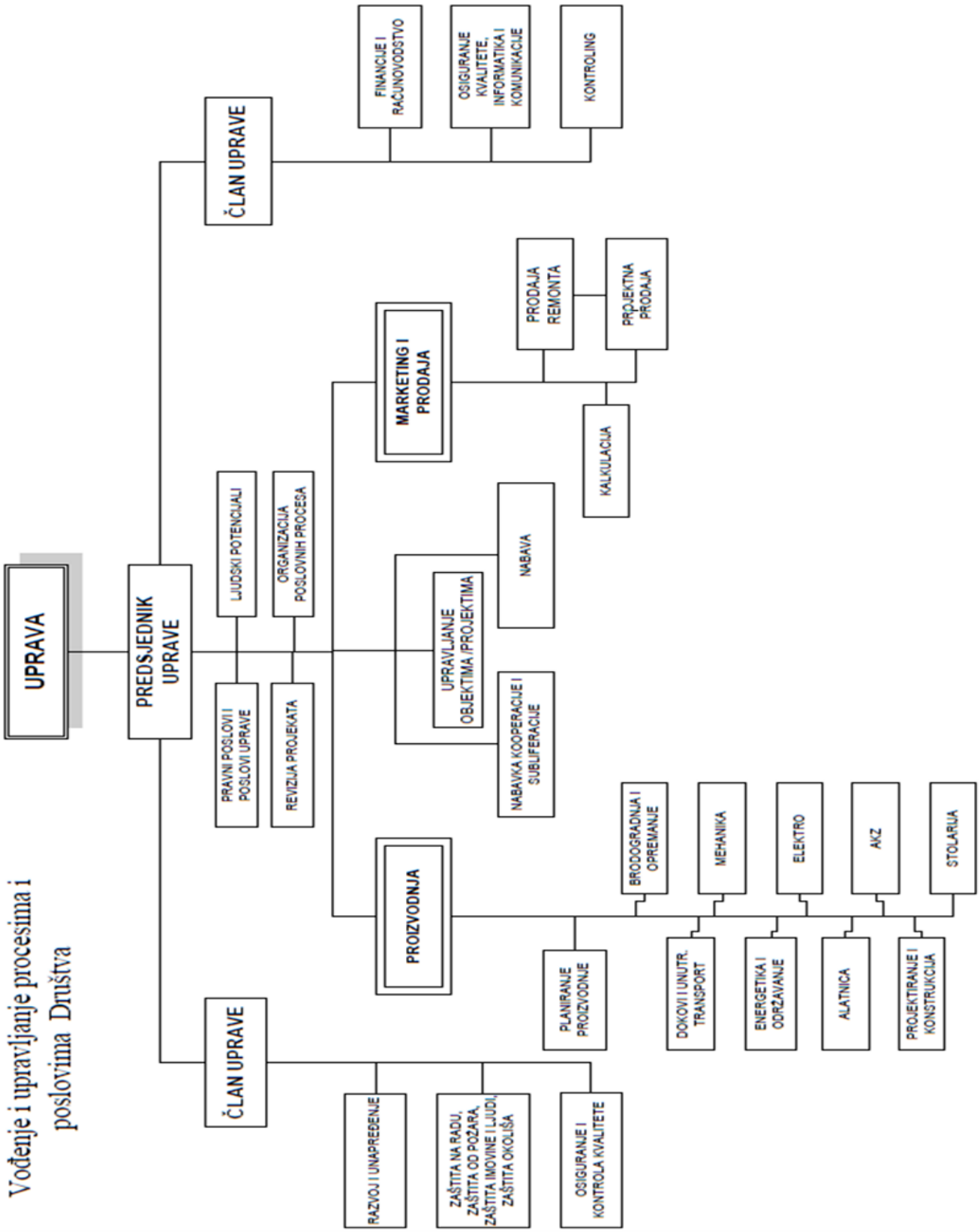
Sustavno, putem Kraš akademije, radnici planski usvajaju nova znanja i vještine, prateći svjetska dostignuća kako bi se postigla puna radna učinkovitost. Sustavno se potiču inovativnost i kreativnost zaposlenih te se primjereno nagrađuju postignuti rezultati.

Kraš svojim radnicima nudi:

- mogućnost razvoja karijere u dinamičnom okruženju
- nagrađivanje vrhunskog učinka i prepoznavanje potencijala
- rad u timu vrhunskih stručnjaka
- kulturu koja njeguje iskrenost i poštenje, kvalitetu i pozitivan stav
- radno okruženje koje potiče kreativnost i inovaciju.

Kraš smatra radnike temeljem svojeg uspjeha. Pruća im sigurno i poticajno radno okruženje te mogućnost ostvarenja profesionalnih ciljeva i težnji.

Slika.8.-Vođenje i upravljanje procesima i poslovima društva.



Izvor: https://www.google.com/search?q=Vo%C4%91enje+i+upravljanje+procesima+i+poslovima (21.05.2019.)

5.5.Proizvodi

Kraš d.d. je tijekom godina svoju proizvodnju proširio na cijeli spektar konditorskih proizvoda kao što su:

Čokolade:

- Dorina, obitelj Kraševih čokolada pod zajedničkim nazivom Dorina prisutna je na tržištu u velikom broju različitih okusa.
- Čoksa, čokolada puna mlijeka koja krije različite kombinacije mliječne kreme, banane, Petit Buerre keksa i kako zrnca poznatog instant napitka Kraš Express.
- Životinjsko carstvo, jedan je od najstarijih proizvoda dječjeg asortimana čija proizvodnja započinje pedesetih godina 20.st, a djeci omogućuje stjecanje prvih saznanja o svijetu životinja ispunjavajući istoimeni album sličicama zapakiranim u čokoladice.
- Kolumbo, mliječna čokolada s lješnjakom i medom.
- Bananko ,je pjenasti prutić okusa banane preliven čokoladom, Krašev Bananko je na hrvatskom tržištu vodeći proizvod u segmentu čokoladnih banana.

Bombonijere:

- Bajadera, jedna od najpoznatijih Kraševih slastica, prvi je proizvod koji je dobio oznaku Izvorno hrvatsko kao proizvod iznimne prepoznatljivosti i trajne kvalitete proizvodnje.
- Griotte, mirisne višnje iz Kraševih višnjaka potapaju se u bačvi s alkoholom mjesecima ga oplemenjujući svojim raskošnim sokovima uronjene u nježni liker od višnje omotaju se tankim plaštem vrhunske tamne čokolade.
- Fontana, pralina posebna je po tome što tamna Kraš čokolada obavija jedinstveno ledeno punjenje zahvaljujući kojem je ova pralina poznata i pod imenom Ledene kocke.
- Kraš 1911, deserti Kraš 1911 izrađeni su od probranih sastojaka prema pažljivo izrađenim recepturama.
- Novela, u vrhunskoj tamnoj čokoladi od 48% kakao dijelova nalazi se cijeli lješnjak i fino kremasto punjenje. Kombinacija različitih tekstura i jezgra lješnjaka daju ovoj prailini poseban okus i mjesto u Kraševoj ponudi pralina.

Keksi,vafli i čajna peciva:

- Domaćica, čokoladirano čajno pecivo je u Kraševom asortimanu još od 1957.godine. Domaćica je jedan od nositelja Kraševog imidža, omiljeni je proizvod generacija potrošača, kako u Hrvatskoj tako i na tržištima regije.
- Choco Napolitanke, prhki vafl sadrži 47% najslasnije čokoladne kreme te je preliven s 35% visokokvalitetne Kraševe čokolade.
- Napolitanke , vrhunska kombinacija prhkih vafli listova i raznovrsnih ukusnih krema daje bogatu paletu okusa, kao plod dugogodišnjeg iskustva i tradicije u proizvodnji vafl proizvoda.
- Batons, dvostruki užitak u sebi sjedinjuje prhkost vafl lista i bogatu nougat kremu. Prepoznatljivi valjkasti oblik izrađen je od dva udubljena vafl lista punjena sa 77& vrhunske kreme od lješnjaka.
- Tortica, je idealan mali snack koji u sebi sjedinjuje savršenu kombinaciju hrskavog vafla punjenog s 52% čokoladne kreme te prelivenog s 28% vrhunske Kraševe čokolade.
- Harmonija, bogata krema, prhko čajno pecivo, čokoladni preljev koji sadrži minimalno 48% kakaovnih dijelova.
- Jaffa, je spoj biskvita, voćnog okusa i čokolade, koji daje jedinstveni osvježavajući okus, na tržištu se nudi u jediničnom i obiteljskom duo pakiranju.
- Petit Beurre , maslac, skladno ukomponiran s prirodnim sastojcima, medom i mlijekom, čini ovaj proizvod jedinstvenim i nutritivno vrlo vrijednim. To je proizvod koji se prati još od najranijeg djetinjstva, tijekom odrastanja i školskih dana. Ugodan je i lagan obrok prikladan za svaku životnu dob.

Bomboni:

- Ki-Ki, bez umjetnih aroma i bojila, s dodatkom voća, vitamina i minerala, inovirane KI-KI karamele kreirane su za osviještene potrošače, koji paze na sastojke prehrambenih proizvoda koje konzumiraju.
- Bronhi, je kroz 90 godina postajanja postao najpoznatiji brand bombona u regiji. Izvorna receptura, po kojoj i danas proizvodi Bronhi Original karamela, ostala je nepromjenjiva: jedinstven spoj ekstrakta sladića, anisa i drugih ljekovitih biljaka i prirodni karamel.
- 505 s crtom, generacije potrošača poznaju bogat, ugodan osvježavajući voćni okus ovog bombona. U svakoj vrećici nalazi se mješavina okusa limuna, naranče, jagodne, maline i zelene jabuke. Bombon je specifičan po svom obliku nepravilnog šesterokuta s utisnutim brojem 505 i karakterističnoj plavoj crti po kojima je i dobio ime.

- Pepermint, sedefasti ovitak tvrdog bombona obogaćenog ukusom aromom metvice u svom „srcu“ skriva slasno iznenađenje, vrhunsku kraševu čokoladu. Nesvakidašnja kombinacija zamamnih okusa i osvježenja oduševit će sve one koji vole uživati u vrhunskim slasticama.
- Mentol original, Mentol extra strong bomboni te varijanta Mentol bez šećera, sa sladilom na bazi stevie, sadrže prirodne arome, a svojim ledenim okusom i svježinom mentola prva su pomoć pri osvježavanju.

5.6.Sustav upravljanja kvalitetom u Krašu

Kraš je prvi u svojoj branši 1997.godine, uspostavio i utvrdio sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001. Na osnovama dobro uspostavljenog i održavanog dokumentiranog sustava kvalitete, u tom razdoblju nadograđivali su sustave prema smjernicama i zahtjevima kupaca i potrošača.

U sklopu usvojenih politika kvalitete, politike okoliša i politike energetske učinkovitosti definiraju ciljeve poslovanja koji se kontinuirano prate, mjere i analiziraju. Sustav se stalno nadzire i provjerava putem planova samokontrole, unutarnje prosudbe, prosudbe kod dobavljača, provjere i ocjene vanjskih neovisnih certifikacijskih tijela te, povremeno, stalnih ili potencijalnih kupaca.

Razvojem postojećih programa i novih proizvoda izrađenih u kontroliranim uvjetima od kvalitetnih i zdravstveno ispravnih sirovina, koje ne sadrže genetski modificirane sastojke, ostvaruju postavljenje ciljeve i misiju Društva.

U okviru sustava upravljanja kvalitetom primjenjuju nadzor i samokontrolu prema načelima HACCAP u cilju osiguranja kvalitete, sigurnosti i zdravstvene ispravnosti proizvoda. Ispunjavanjem zahtjeva zakonodavstva o sigurnosti hrane i proizvoda osigurava dosljednost u kvaliteti i sigurnosti proizvoda i obostranu komunikaciju sa svim zainteresiranim stranama u lancu hrane.

Visoki image Kraša na tržištu se i dalje razvija ispunjavanjem zahtjeva i ostvarivanjem zadovoljstva kupaca i potrošača. Ta opredijeljenost usmjerena je i na ispunjavanje posebnih zahtjeva kupaca i potrošača kroz potvrđivanje zahtjeva standarda IFS., Kosher i Halal. Primjenom načela i zahtjeva norme ISO 9001 teži se ostvarenju stalnih poboljšanja i povećanja djelotvornosti procesa odnosno sustava upravljanja kvalitetom u cjelini.

Svaki pojedinac ima obavezu pridržavati se usvojene Politike kvalitete, te u okviru svojih odgovornosti i ovlaštenja pridonositi ostvarenju postavljenih ciljeva. Realizacijom postavljenih ciljeva ćemo ujedno stvarati uvjete za ostvarivanje zadovoljstva svih zaposlenih. Uprava društva će osigurati sve materijalne, financijske i kadrovske resurse potrebne za djelotvornu primjenu sustava upravljanja kvalitetom.

HACCAP Hazard Analysis Critical Control Point ,koncept je sustavnog približavanja upravljanju sigurnošću hrane baziran na principima kojima je cilj prepoznati opasnosti koje se mogu dogoditi u bilo kojoj fazi lanca opskrbe hranom (“od farme do stola”) i staviti ih pod kontrolu da se ne dogode.

IFS International Food Standard, norma koja osigurava visoku razinu transparentnosti diljem lanca isporuke robe tj. prometa hrane. Ova usluga namijenjena je trgovcima, proizvođačima hrane i tvrtkama koje se bave auditom normi.

Ključni kriteriji norme uključuju:

- sustav upravljanja sigurnošću hrane,
- dobra poljoprivredna/proizvođačka/trgovačka/ praksa,
- HACCP sustav.

IFS norma definira zahtjeve za sadržaj, postupke i evaluaciju provjere, te zahtjeve za tvrtke. Kriteriji su podijeljeni na dvije razine: temeljna razina opisuje minimum zahtjeva koje industrija mora ispuniti kako bi dobila IFS certifikat. Napredna razina određuje više norme za industriju hrane.

Halal kvaliteta predstavlja ukupnost karakteristika proizvoda ili usluga koje su u skladu s propisima islama i ispunjavaju atribute kvalitete te su kao takvi dopušteni potrošačima hrane islamske vjeroispovijesti. Kod Kosher prehrane inzistira se na tomu da su namirnice maksimalno čiste i dobivene prirodnim putem. Svaka namirnica koja nosi oznaku "košer" mora imati certifikat, tj. tvornica u kojoj je namirnica pripremljena mora biti pod stalnim nadzorom rabina.

5.6.1. Korporativno upravljanje

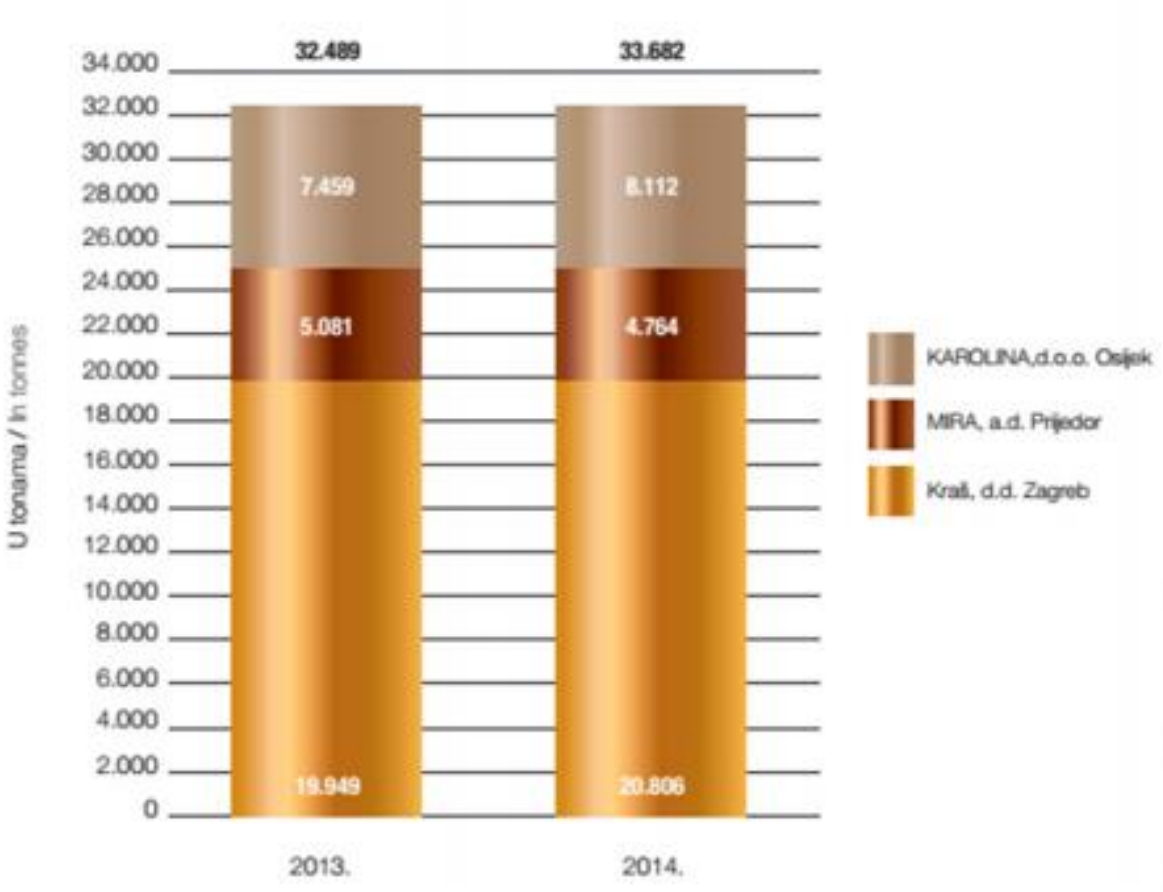
Kraš kao poslovni subjekt koji djeluje i razvija svoje poslovanje na hrvatskom i inozemnim tržištima, svjestan je važnosti odgovornog i etički utemeljenog ponašanja poslovnih subjekata kao nužnog preduvjeta za razvijanje kvalitetnih odnosa i lojalne konkurencije između poslovnih partnera, te za učinkovito funkcioniranje tržišta i integraciju hrvatskog gospodarstva u međunarodne tokove.

5.7.Poslovanje poduzeća Kraš d.d.

U 2014. Godini ostvaren je rast prodaje od 3,4% s naglaskom rasta izvoza od 7.4%. Proizvedeno je 33.682 tone konditorskih proizvoda što je više za 3,7% od proizvodnje u 2013.godini. Troškovi proizvodnje se povećavaju zbog rasta cijena sirovina kao što su kakaovac, prerađevine od kakaa i koštunjićavo voće.

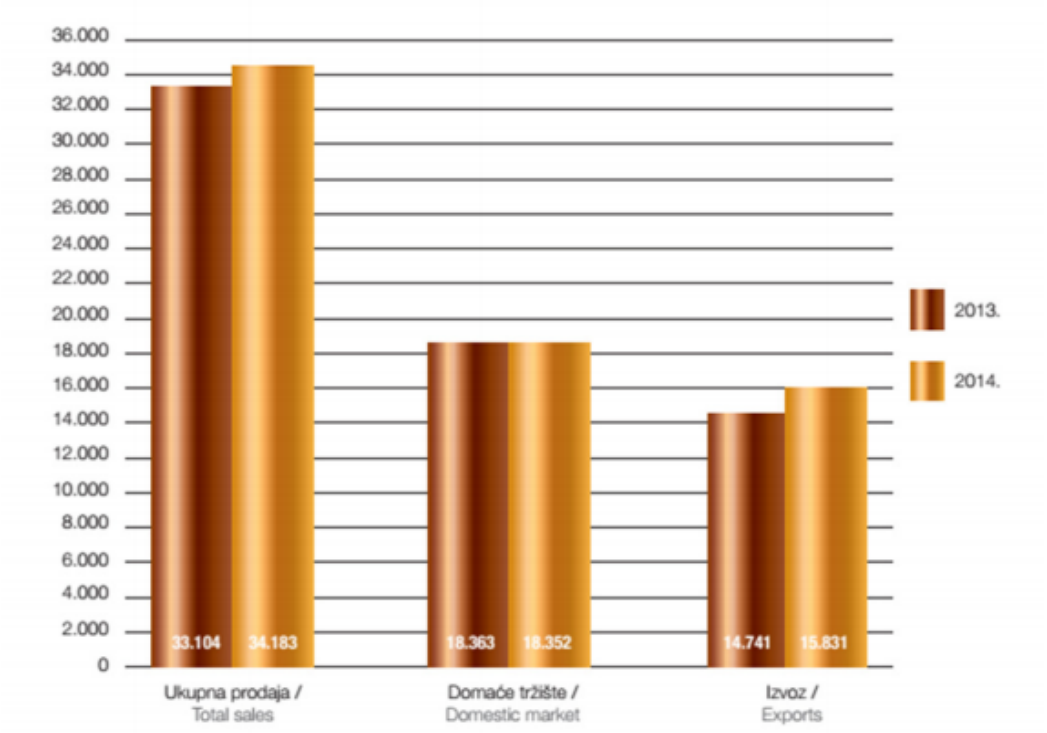
U 2014.godini prodaja je iznosila 34.183 tone konditorskih proizvoda, te je veća u odnosu na 2013. Godinu za 3,3% tj.1.079 tona.

Grafikon 1. Proizvodnja Kraš grupe.



Izvor: Kraš, godišnje izvješće 2014, str.22.
(22.05.2019.

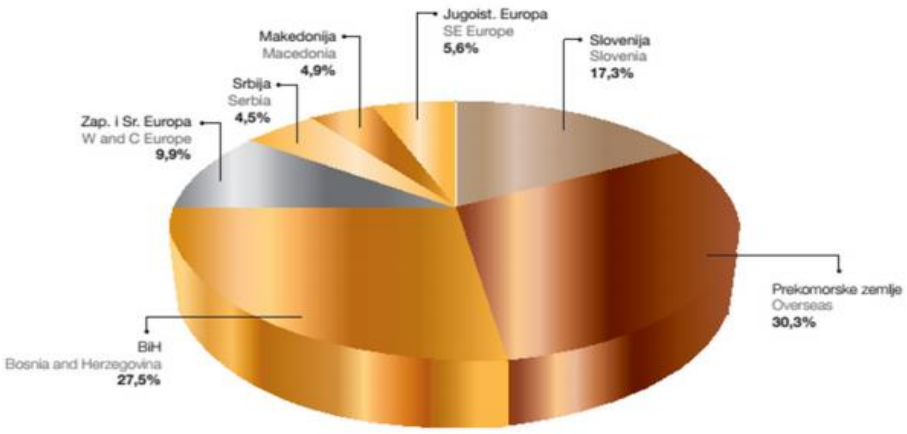
Grafikon 2. Prodaja Kraš grupe.



Izvor: Kraš, godišnje izvješće 2014., str 19.

Na izvornim tržištima je 2014. Godine ostvarena prodaja od 15.831 tonu, što je 7,4% više nego prethodne godine. Ostvarena struktura prodaje ukazuje na rast izvoza putem nepovezanih društva odnosu na povezana.

Grafikon 3.-Struktura izvoza u 2014.godini.



Izvor: https://www.google.com/search?biw=1455&bih=688&tbm=isch&sa=1&ei (22.05.2019.)

5.8. Zaštita okoliša

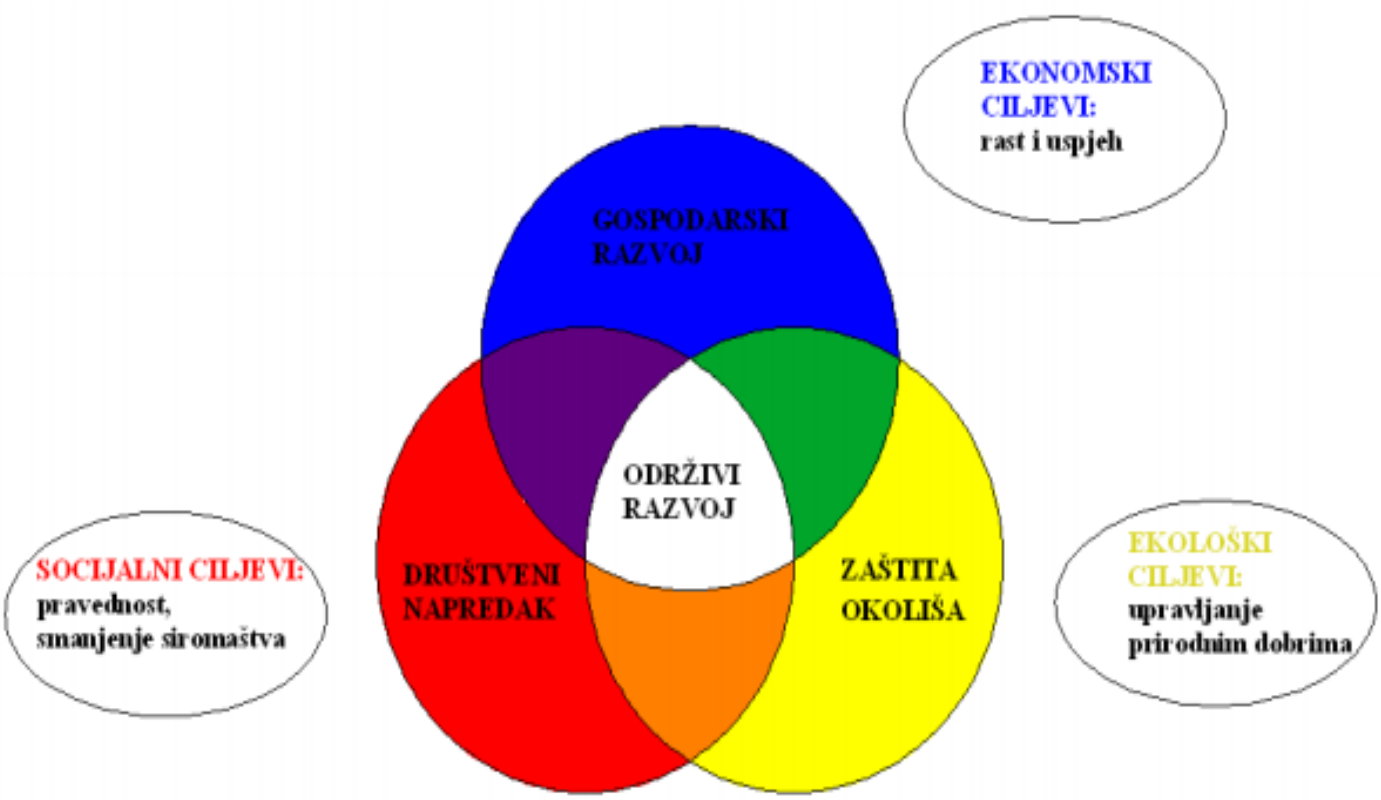
Svrha postojanja i glavni cilj svakog poduzeća je uspješno poslovanje, poslovanje koje donosi dobit. Međutim, to se poslovanje odvija u sasvim određenoj društvenoj zajednici koja ima svoja očekivanja i pravila, u okvirima ograničenog prirodnog okoliša, na tržištu na kojeg utječu raznolike sitnice, te sa zaposlenicima koji imaju svoje skupne i pojedinačne težnje. U posljednjih pedesetak godina sve više postaje jasno da svi ovi čimbenici u velikoj mjeri utječu na poslovanje poduzeća, čak i promatrano u usko komercijalnom smislu.

Pojam održivi ili ekološki prihvatljiviji razvoj upotrebljava se od 1987.godine kada je Svjetska komisija za okoliš i razvoj usvojila koncept ekološki prihvatljivog gospodarskog razvoja kao odraz povećane brige za okoliš.

Svjetska komisija za okoliš i razvoj definirala je održivi razvoj kao „proces promjena u kojem su iskorištavanje resursa, smjer ulaganja, orijentacija, tehničkog razvoja i institucionalne promjene u međusobnome skladu i omogućavaju ispunjavanje potreba i očekivanja sadašnjih i budućih naraštaja“.

Održivi razvoj omogućuje istodobno postizanje triju ciljeva- ekonomskih, socijalnih i ekoloških. Ekonomski ciljevi su rast i uspjeh, dok se ekološka pitanja nastoje svesti na pitanja upravljanja prirodnim resursima, a socijalna na pitanja nejednakosti i smanjenja siromaštva. Supostojanje ekonomskih, ekoloških i socijalnih pitanja kao preduvjet postizanja održivog razvoja prikazano je na slici.

Slika 9.Sastavnice održivog razvoja i ciljevi ekološki prihvatljivog razvoja.



Izvor: https://www.google.hr/search?biw=607&bih=608&tbm=isch&sa=1&ei

(01.06.2019.)

Kao društvena odgovorna kompanija, Kraš u području zaštite okoliša gospodari aspektima okoliša radi sprečavanja negativnih utjecaja, primjenjujući pritom postojeće propise, kao i načela postavljene ciljeve sustava upravljanja okolišem prema normi ISO 14001.

Pri planiranju razvoja proizvoda vodi se računa o ekološki prihvatljivim sirovinama, kao i o ambalažnim materijalima, kako bi korišteni materijali producirali što manje otpada. Trajnu pozornost u Krašu pridaju racionalnom korištenju svih energenata te provođenju stručnih edukacija usmjerenih na promicanje svijesti svojih zaposlenih.

U 2016. godini napravili su dodatni iskorak za ostvarivanje budućih poboljšanja, odlukom o uvođenju i primjeni sustava upravljanja energetskom učinkovitosti prema normi ISO 50001.

Kraš je dobitnik EKO OSKARA 1998.godine. Ta nagrada potvrdila je visoku ekološku svijest zaposlenika kompanije, koji su sve ove godine , u suradnji s vanjskim institucijama, ostvarivali postavljenje ciljeve zaštite okoliša na svim područjima.

Aktivnosti unutar sustava: gospodarenjem otpadom, smanjivanje štetnih emisija u zrak, vodu i tlo, te učinkovita potrošnja energije, prepoznati značajni aspekti okoliša odvijaju se kontinuirano, uz stalna poboljšanja.

5.9. Upravljanje energijom

Energija je od ključne važnosti za poslovanje svih vrsta industrijskih poduzeća ili drugih organizacija bez obzira na njihove djelatnosti te može predstavljati velik trošak za odvijanje djelatnosti. Osim gospodarskih troškova energije za organizaciju, prevelika potrošnja energije može izazvati štete za okoliš i velike gubitke za širu društvenu zajednicu zbog trošenja prirodnih izvora i doprinosa problemima globalnog zagrijavanja i klimatskih promjenama. Globalna promjena norme ISO 50001 doprinijet će djelotvornosti uporabi raspoloživih izvora energije, većoj konkurentnosti i smanjenu ispuštanja stakleničkih plinova te drugih srodnih utjecaja na okoliš.

U 2016.godini napravili su još jedan korak dalje, u području energetske učinkovitosti. Ispunjavanjem zahtjeva norme ISO 50001 uspostavili smo i certificirali sustav upravljanja energetskom učinkovitošću, kojim su sustavno uredili pitanja, praćenja, mjerenja i potrošnje energenata: struje, plina i vode.

ISO 50001 je dobrovoljna međunarodna norma koja postavlja zahtjeve za uspostavljanje sustava upravljanja energijom. Primjenjuje se širom svijeta u organizacijama svih vrsta, velikim i malim, proizvodnim i uslužnim, privatnim i javnim. Procjenjuje se da će ISO 50001 utjecati na oko 60 % svjetske uporabe energije.

6.ZAKLJUČAK

Osobno smatram da je za uspješno poslovanje svake tvrtke neminovno da se tvrtke vode jasnom i kvalitetnom misijom i vizijom iz razloga što ljudi uvijek teže nečemu boljem, originalnijem i, najvažnije od svega, kvalitetnijem. Svi navedeni faktori utječu na povećanje produktivnosti i povećanju opsega posla, a samim time se ostvaruje veći profit i opravdavaju uložena sredstva, vrijeme, trud i rad radnika i poslodavaca. U radu je naglašena važnost kvalitete u poslovanju proizvodnog poduzeća Kraša, koje za misiju ima služiti potrebama klijenata, a to čini na način da ostvarujući tu misiju pruža klijentima najkvalitetnije proizvode.

Poslovnice Kraša su jedna od uspješnijih tvrtki u RH, time što ispunjava i osigurava kvalitetu svojim radnicima i potrošačima. Još jedna važna komponenta koja služi kao dokaz da poduzeće uspijeva ispuniti uvjete za kvalitetom jest posjedovanje certifikata prema normi ISO 9001:2000. Norma ISO 9001 poduzeću omogućava opstanak na domaćem tržištu i što je mnogo važnije, pogotovo sa gospodarskog aspekta, omogućava opstanak na međunarodnom tržištu.

Nadalje, tvrtka je certificirana i prema normama ISO 9001 ISO 14001, ISO 50001 što odražava njihovu jaku želju za stalnim poboljšanjima u pogledu rastućih zahtjeva za ekologijom, zdravljem i sigurnošću. U strategiji razvoja industrije i privrede Republike Hrvatske, strategija upravljanja kvalitetom mora imati odgovarajuće mjesto i značaj, kao i podršku vlade i države, s obzirom da je ona izuzetno važan instrument upravljanja tržišno orijentiranih poduzeća. Isto tako je i važno ulagati u organizacijsku kulturu pojedinih poslovnica u kontekstu svijesti o važnosti sistema praćenja i unapređenja kvalitete.

Utjecanje na kvalitetu procesa dugoročno je ulaganje u proizvod. Ukoliko metode kontrole primjenjujemo pravilno i bez iznimke, one su garancija kvalitetnog proizvoda, stvaranja povjerenja u proizvode koje poduzeće nudi i pravilan način za postizanje isplativosti i uspjeha.

LITERATURA

Knjige:

1. Doc, dr.sc. Baković T., Dr.sc. Dužević I. (2014) Integrirani sustavi upravljanja, Ekonomski fakultet- Zagreb
2. Godišnje izvješće Kraša 2013.g.
3. Godišnje izvješće Kraša 2014.g.
4. Lazibat, T. (2005) Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Zagreb: Sinergija d.o.o
5. Šiško-Kuliš M., Grubišić D. (2010) Upravljanje kvalitetom, Split, Sveučilište u Splitu: Ekonomski fakultet

Internet izvori:

1. ISO 14001, URL: http://www.eleos.hr (24.05.2019.)
2. Kraš, URL: https://www.kras.hr/ (09.05.2019)
3. Upravljanje kvalitetom, URL: http://kvaliteta.inet.hr/ (30.05.2019.)
4. Qualitas: ISO 9001- Sustavi upravljanja kvalitetom, URL: https://www.dekaform.hr (28.04.2019.)

POPIS SLIKA

Slika 1.-Prikaz značenja pojma kvalitete.....3

Slika 2.- Razdoblja (faze) razvoja kvalitete.....4

Slika 3.-Struktura troškova kvalitete.....10

Slika 4.-Prostorna raspoređenost ISO članova.....15

Slika 5.-Izgled ISO kataloga.....16

Slika 6.-Raspodjela ISO normi prema industrijskim granama.....18

Slika 7.-10 najvećih dioničara Krašu.....25

Slika.8.-Vođenje i upravljanje procesima i poslovima društva.....27

Slika 9.-Sastavnice održivog razvoja i ciljevi ekološki prihvatljivog razvoja.....34

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Proizvodnja Kraš grupe.....31

Grafikon 2. Prodaja Kraš grupe.....32

Grafikon 3.-Struktura izvoza u 2014.godini.....32