

1. POJEM IN POJAV KAKOVOSTI

1.1 Uspešnost in kakovost civilizacije

1.2 Uspešnost in kakovost evropske integracije

1.3 Uspešnost in kakovost slovenske države

1.4 Uspešnost in kakovost poslovnega sistema

1.1 Uspešnost in kakovost civilizacije

Razvita gospodarstva

- Razvite demokracije so presegle raven plemenskih bojev.
- Učinkovitost in blaginjo državljanov povečajo le z urejenostjo pravnega reda v državi.
- Izpolnile so sistem standardov, predpisov in državne regulative.
- Spodbujanje individualnosti in motivacije posameznika.

Simbioza med individualnostjo, znanjem in motivacijo posameznika ter predpisanim redom omogočajo uspešnost in učinkovitost sistema.

1.1 Uspešnost in kakovost civilizacije

Nerazvita gospodarstva

- Njihova značilnost so absolutistični sistemi (socialistični, fevdalni).
- Temeljijo na ideologiji, v povezavi z represivnim aparatom.
- Neupoštevanje in nemotiviranost posameznika.

Simbioza med nemotiviranim in neupoštevanim posameznikom ter redom, ki temelji na represiji in ideologiji ne omogoča uspešnosti in učinkovitosti.

1.3 Uspešnost in kakovost gospodarjenja

Kapitalistično gospodarstvo

Prevzelo je dobre lastnosti in kriterije iz minulega obdobja in jih še **dodatno razvilo**, kar se kaže v naslednjih značilnostih:

- močna in običajno **zdrava konkurenca** na trgu
- združenje držav v gospodarske skupnosti, kar povečuje konkurenco
- **kakovost** je zaradi konkurence **pomembna za preživetje**
- **pojem kakovost se je razširil** na druga področja

1.3 Uspešnost in kakovost gospodarjenja

Socialistično gospodarstvo

Socialistično plansko gospodarstvo v svoji osnovi **ne spodbuja kakovosti**. S plansko dejavnostjo državni aparat omogoča **toliko izdelkov, kot jih potrebuje** ali celo nekoliko manj, zaradi česar **ni konkurence** med proizvajalci. Kakovost je povezana z naslednjimi elementi:

- prodaja je distribucija izdelkov (izdelkov, ki jih primanjkuje)
- domači trg **sprejema vse izdelke** (če se pojavi konkurenca se trg zapira v regionalne-državne meje)
- **kakovost ne vpliva na preživetje podjetja**, ker država skrbi, da podjetja dobijo toliko denarja, kot ga potrebujejo.

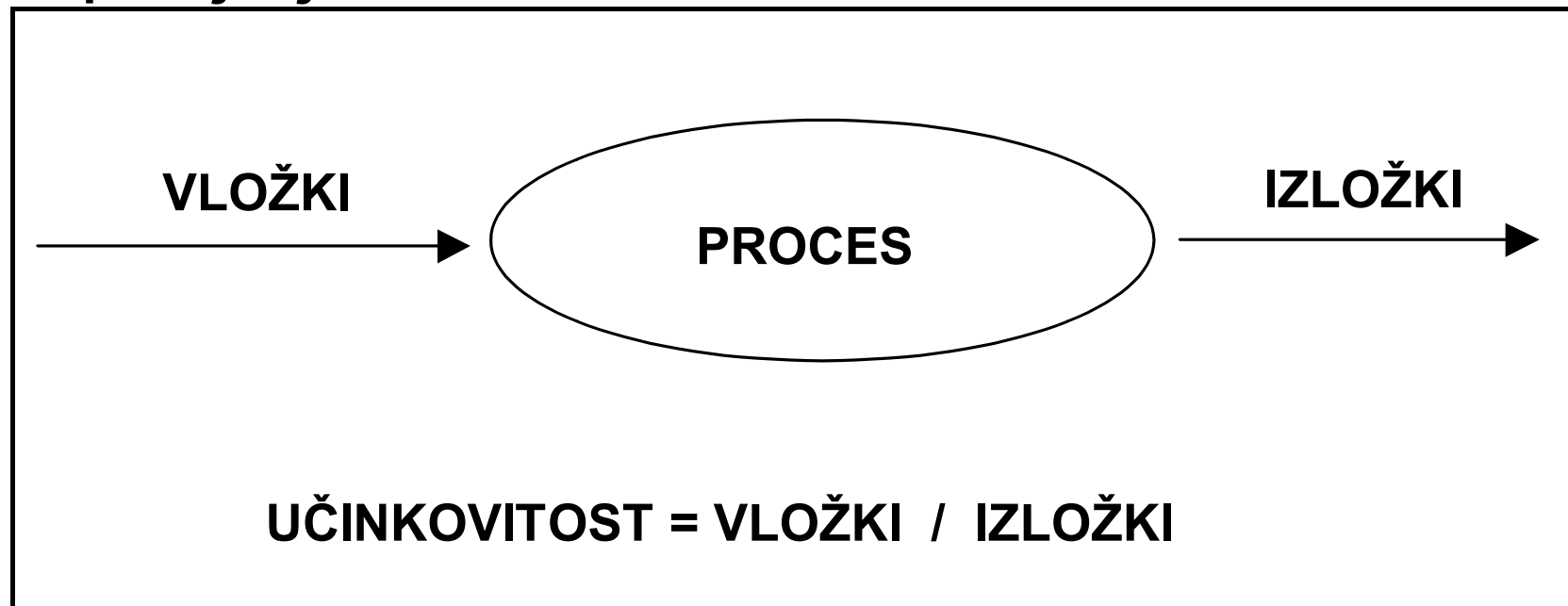
1.4 Uspešnost in kakovost poslovnega sistema

Kakovost življenja je v vsakem gospodarstvu **odvisna od produktivnosti**. Produktivnost sistema pa je odvisna od razpoložljivih virov **dela, znanja in kapitala**, katerega rezultat sta kakovost in količina izdelkov in storitev v enoti časa. **Kakovost je torej vzrok in posledica produktivnosti.**

$$\text{produktivnost} = \frac{\text{količina X kakovost}}{\text{čas}}$$

1.4 Uspešnost in kakovost poslovnega sistema

Učinkovitost je izvorna mera gospodarjenja, ki nastane kot posledica odnosa med vložki in izidi delovanja podjetja ali sistema.



1.4 Uspešnost in kakovost poslovnega sistema

Uspešnost je mera poslovanja, ki nastane kot posledica odnosa med načrtovanimi cilji in doseženimi rezultati.

NAČRTOVANO

REALIZIRANO

USPEŠNOST = REALIZIRANO - NAČRTOVANO

PRIZNANJA ZA KAKOVOST V SLOVENSКИH PODJETJIH

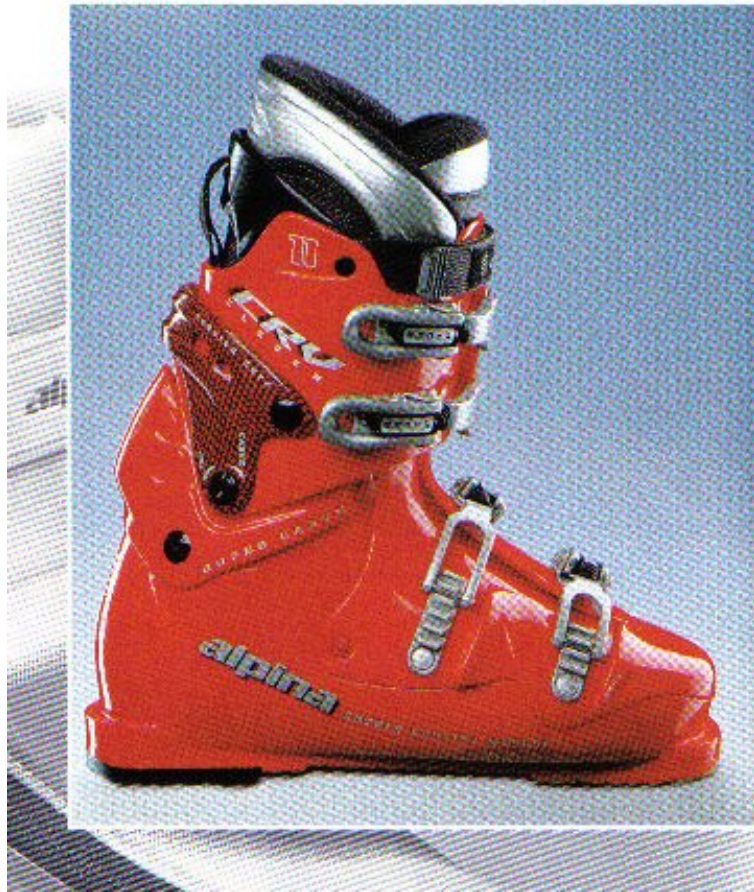
ADRIA (1965)

Priznanje za kakovost: ISO 9001(1998)



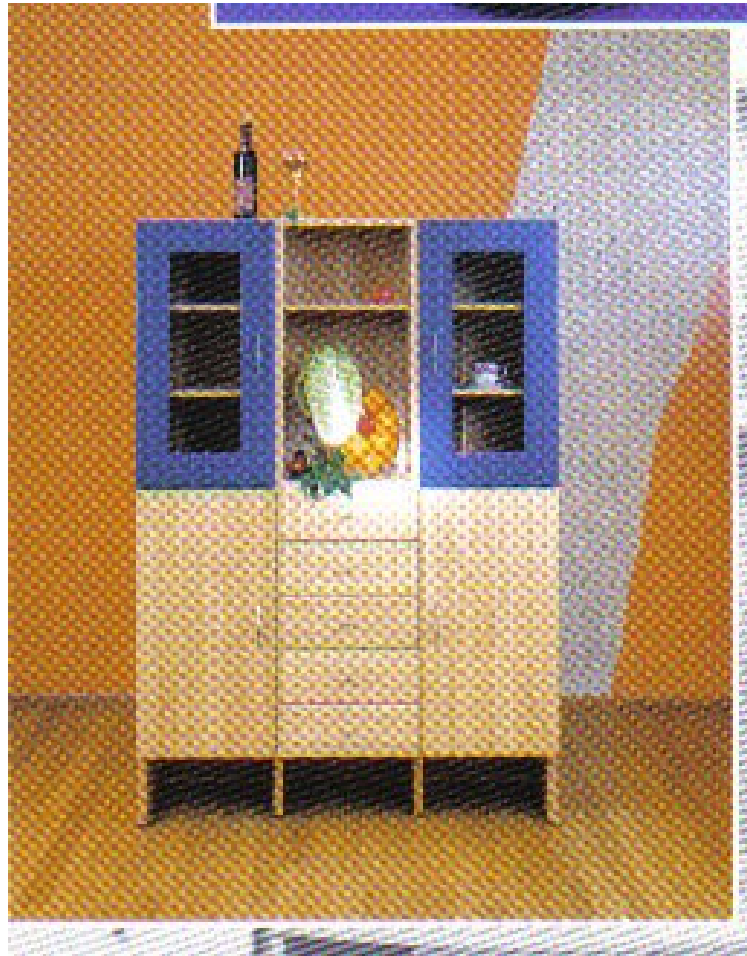
ALPINA (1947)

Priznanje za kakovost: ISO 9001(1998)



BREST (1947)

Priznanje za kakovost: ISO 9001



FRUCTAL(1945)

Priznanje za kakovost:ISO 9001(1995)



GORENJE(1950)

Priznanje za kakovost:ISO 9001



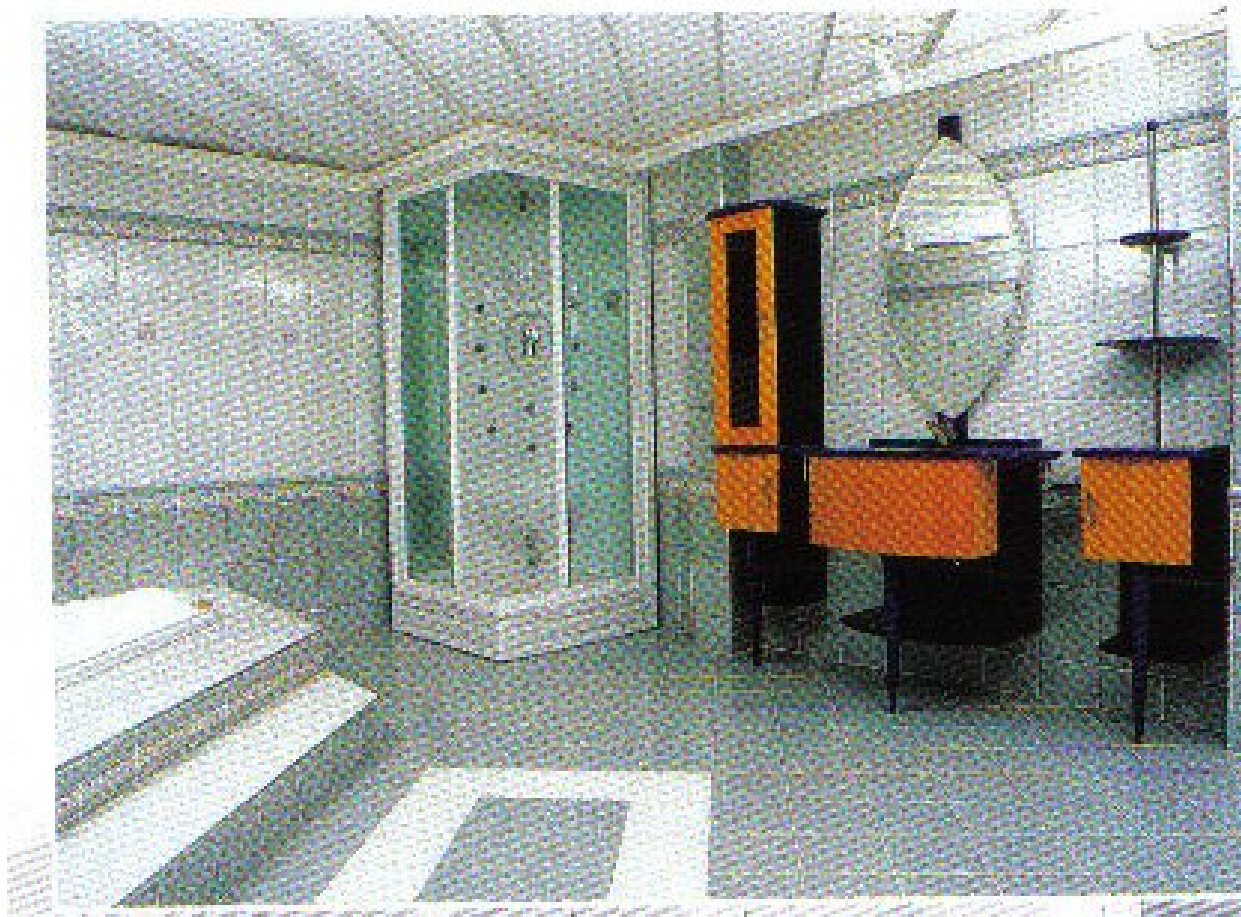
JELOVICA(1955)

Priznanje za kakovost:ISO 9001



KOLPA(1976)

Priznanje za kakovost:ISO 9001(1995)



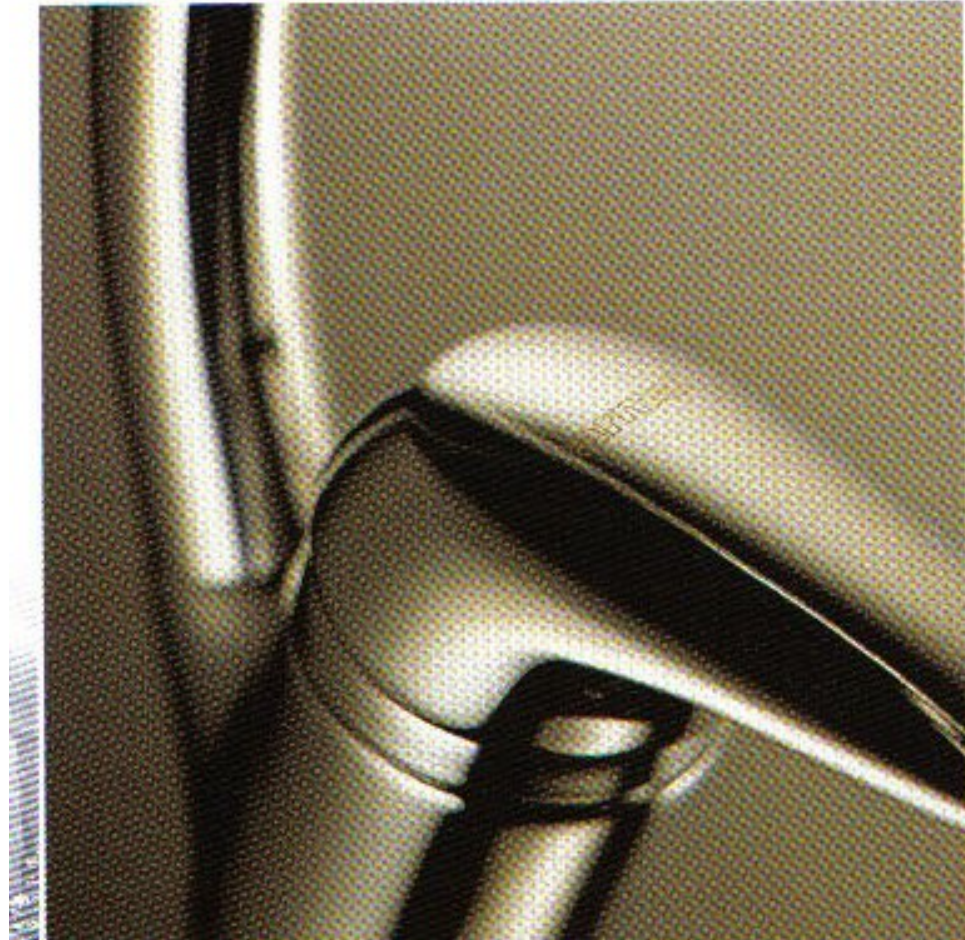
LJUBLJANSKE MLEKARNE(1956)

Priznanje za kakovost:ISO 9001



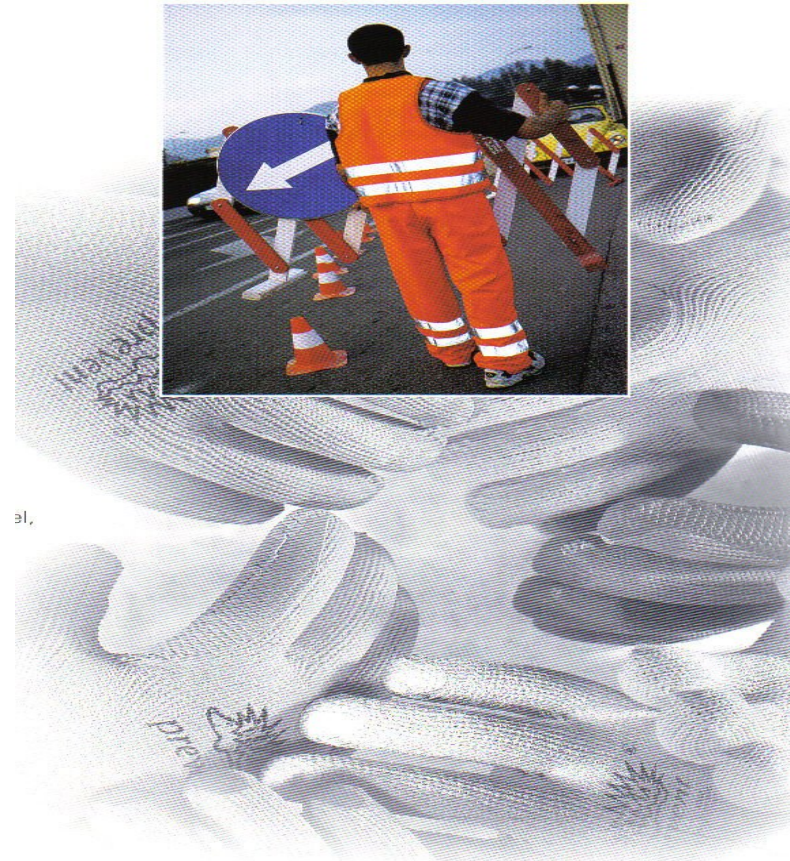
MARIBORSKA LIVARNA(1929)

Priznanje za kakovost:ISO 9001



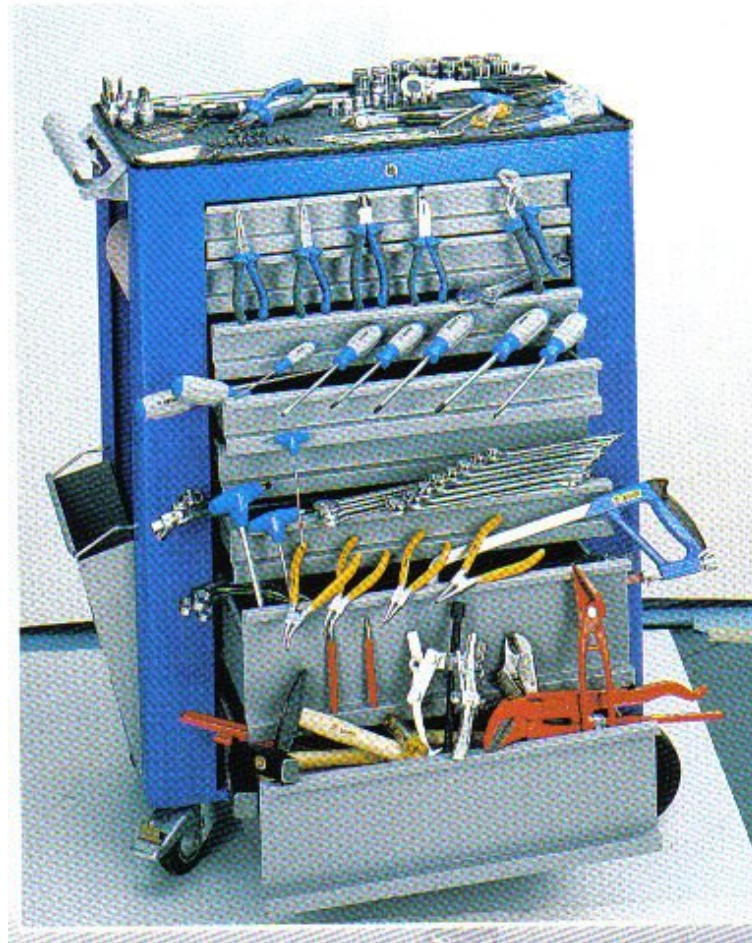
PREVENT(1952)

Priznanje za kakovost:ISO 9001



UNIOR(1919)

Priznanje za kakovost:ISO 9001



1. POJEM IN POJAV KAKOVOSTI

S kakovostjo se izraža civilizacijski status človeka, t.i. **KAKOVOST ŽIVLJENJA**.

Odgovornost za kakovost imajo

- posameznik (kupec, potrošnik)
- podjetje oz. organizacija
- država

FAKTORJI, KI VPLIVAJO NA KAKOVOST

- 49% - človeški faktor
 - direktni faktorji (sposobnost, izkušnje, znanje)
 - indirektni faktorji (motiviranje ljudi, izobraževanje)
- 51% - tehnološki faktor (delovna sredstva, material, oprema za merjenje, sredstva za investicije, standardi)

Standardizacija, SIST in USM

Standardizacija je dejavnost vzpostavljanja usklajenih pravil in določil za ponavljajočo se uporabo, **da se doseže optimalna stopnja urejenosti** na danem področju. Dejavnost obsega predvsem procese **priprave, izdajanja in uporabe standardov**. Pomembne koristi standardizacije so izboljševanje primernosti proizvodov, procesov in storitev za njihove predvidene namene, preprečevanje ovir v trgovanju in podpora tehničnemu sodelovanju.

Standardizacija, SIST in USM

Standardi so zapisani sporazumi, ki temeljijo na priznanih rezultatih znanosti, tehnike in izkušenj. Pripravljeni so z namenom **doseči** optimalne **koristi** za skupnost. Z njihovo uporabo je mogoče odpraviti marsikatero nepotrebno oviro v trgovini, racionalizirati proizvodnjo in storitve ter omogočiti večjo združljivost izdelkov in storitev.

Standardizacija, SIST in USM

SIST je samostojna pravna oseba javnega prava. Njegov **ustanovitelj je Republika Slovenija**, ki je SIST imenovala za slovenski nacionalni organ za standarde in nanj prenesla pravico do zastopanja slovenskih interesov v mednarodnih, evropskih in drugih nacionalnih organizacijah za standardizacijo. Delo SIST usmerjajo in vodijo njegovi organi: skupščina, predsednik SIST, upravni odbor, direktor in strokovna sveta za splošno področje in za področje elektrotehnike, informacijske tehnologije in telekomunikacij.

Standardizacija, SIST in USM

Slovenski nacionalni organ za standarde je kar **deset let**, od ustanovitve v letu 1991, **deloval v okviru Urada RS za standardizacijo in meroslovje - USM, sedaj Urada RS za meroslovje**. Reorganizacija se je začela v letu 1999 s sprejetjem novega Zakona o standardizaciji. Ustanovitev in začetek delovanja SIST, ki je na področju standardizacije naslednik USM, sta posledica projekta izločanja dejavnosti slovenske nacionalne standardizacije iz državne uprave.

Standardizacija, SIST in USM

Dejavnost slovenske nacionalne standardizacije se skladno z interesi uporabnikov, predvsem države, gospodarstva in potrošnikov, odvija z izvajanjem aktivnosti na naslednjih področjih:

- **pripravljanje in sprejemanje** slovenskih nacionalnih **standardov** in standardizacijskih dokumentov,
- **izdajanje** slovenskih nacionalnih **standardov** in standardizacijskih dokumentov,
- aktivno sodelovanje v mednarodnih organizacijah in zastopanje nacionalnih interesov na mednarodni ravni,
- trženje standardov in standardizacijskih dokumentov,
- **izobraževanje** na področju standardizacije,
- promoviranje standardizacijske dejavnosti,
- posodobitev in vzdrževanje standardizacijskih baz podatkov.

Standardizacija, SIST in USM

PODATKI O SIST

- **Uradno ime:** Slovenski inštitut za standardizacijo
- **Kratica:** SIST
- **Naslov:** Šmartinska cesta 140, 1000 Ljubljana, Slovenija
- **Leto ustanovitve:** 2000
- **Pravni status:** Pravna oseba javnega prava
- **Število zaposlenih:** 31
- **Število tehničnih odborov SIST:** 136
- **Število ekspertov v tehničnih odborih SIST:** 1593
- **Število slovenskih nacionalnih standardov in drugih standardizacijskih dokumentov izdanih v letu 2003:** 1923
- **Število privzetih evropskih standardov in drugih evropskih standardizacijskih dokumentov v letu 2003:** 1647

Standardizacija, SIST in USM

SIST - Slovenski inštitut za standardizacijo, slovenski nacionalni organ za standarde, je **odgovoren za vzpostavitev, vodenje in vzdrževanje nacionalnega sistema standardizacije**, ki na mednarodno primerljiv način zagotavlja vsem zainteresiranim slovenske nacionalne in druge standarde, **predstavlja Slovenijo v mednarodnih in evropskih organizacijah za standardizacijo** ter omogoča ustvarjalno sodelovanje vseh zainteresiranih v Sloveniji pri zastopanju nacionalnih interesov v procesu evropske in mednarodne standardizacije.

Standardizacija, SIST in USM

Standardizacija

Dejavnost vzpostavljanja določil glede na dejanske ali možne težave za skupno in ponavljajočo se uporabo z namenom, da se doseže optimalna stopnja urejenosti na danem področju.

Mednarodna standardizacija

Standardizacija, v katero se lahko vključijo ustrezni organi iz **vseh držav**.

Regionalna standardizacija

Standardizacija, v katero se lahko vključijo ustrezni organi iz **držav** z določenega **geografskega, političnega ali gospodarskega področja** sveta.

Nacionalna standardizacija

Standardizacija, ki se izvaja **na ravni določene države**

Standardizacija, SIST in USM

Standard

Dokument, ki nastane s konsenzom in ga **odobri** priznani organ in ki **določa pravila, smernice ali značilnosti za dejavnosti** in njihove rezultate ter je namenjen za občo in **večkratno uporabo** in usmerjen v **doseganje** optimalne stopnje **urejenosti** na danem področju.

Mednarodni standard

Standard, ki ga sprejme **mednarodna organizacija** za standardizacijo oziroma mednarodna standardizacijska organizacija in je dosegljiv javnosti.

Regionalni standard

Standard, ki ga sprejme **regionalna organizacija** za standardizacijo oziroma regionalna standardizacijska organizacija in je dosegljiv javnosti.

Nacionalni standard

Standard, ki ga sprejme **nacionalni organ** za standarde in je dosegljiv javnosti.

Predstandard

Dokument, ki ga standardizacijski organ **sprejme začasno** ter je dosegljiv javnosti, da se na ta način lahko iz njegove uporabe pridobijo potrebne izkušnje, ki bodo podlaga za standard.

Standardizacija, SIST in USM

Osnovni standard

Standard, ki obravnava široko področje ali **vsebuje splošna določila za določeno področje**.

Terminološki standard

Standard, ki **obrnava izraze**, ki jih ponavadi spremljajo definicije, včasih pa tudi pojasnila, ilustracije, primeri itd.

Preskuševalni standard

Standard, ki obravnava **metode preskušanja**, ki jih včasih dopolnjujejo druga določila, povezana s preskušanjem, kot na primer vzorčenje, uporaba statističnih metod in zaporedje preskusov.

Standard za proizvod

Standard, ki specificira **zahteve**, ki jih mora izpolnjevati **proizvod** ali skupina proizvodov, da se zagotovi njegova (njihova) ustreznost namenu.

Procesni standard

Standard, ki specificira **zahteve**, ki jih mora izpolnjevati **proces**, da se zagotovi njegova ustreznost namenu.

Storitveni standard

Standard, ki specificira **zahteve**, ki jih mora izpolnjevati **storitev**, da se zagotovi njena ustreznost namenu

Standardizacija, SIST in USM

Evropske standarde (EN) in standardizacijske dokumente pripravljajo tri organizacije:

- **CEN - Evropski komite za standardizacijo**

Evropski komite za standardizacijo - CEN (www.cenorm.be) ima nalogo spodbujanja in promoviranja prostovoljne standardizacije v Evropi in povezovanja evropske standardizacije z mednarodno. Harmonizacija zmanjšuje ovire v trgovini ter zvišuje stopnjo varnosti ter omogoča izmenljivost in združljivost izdelkov, sistemov in storitev. CEN **pripravlja evropske standarde (EN) in standardizacijske dokumente na vseh področjih standardizacije, razen elektrotehnike in telekomunikacij.** Delo CEN temelji na odprtosti in preglednosti (vsi nacionalni organi so dolžni zagotoviti, da njihove delegacije uravnoteženo zastopajo mnenja vseh zainteresiranih), konsenzu (sporazumi med zainteresiranimi stranmi), nacionalni zastopanosti (formalno se evropski standardi sprejemajo z večino glasov nacionalnih članic).

Standardizacija, SIST in USM

- **CENELEC - Evropski komite za standardizacijo v elektrotehniki**

Evropski komite za standardizacijo na področju elektrotehnike - CENELEC (www.cenelec.org) je bil **ustanovljen leta 1973** kot neprofitna tehnična organizacija, ki deluje pod belgijsko zakonodajo. Člani tega komiteja že desetletja pripravljajo evropske standarde (EN) in druge standardizacijske dokumente v smislu evropske harmonizacije. V delo CENELEC je aktivno vključenih več kot 35.000 tehničnih strokovnjakov iz 22 evropskih držav, ki pripravljajo, sprejemajo in izdajajo standarde za potrebe evropskega trga in v podporo direktivam novega pristopa. Postopki **delovanja** in sprejemanja standardov so podobni **kot pri CEN**.

Standardizacija, SIST in USM

- **ETSI - Evropski inštitut za telekomunikacijske standarde**

ETSI (www.etsi.org) je neprofitna organizacija, ki pripravlja **standarde s področja telekomunikacij** z namenom, da se uporabljajo po vsej Evropi in tudi drugje. Sedež ima v južni Franciji v Sophia Antipolisu. Trenutno ima organizacija 912 članov iz 54 evropskih in neevropskih držav. Kot člani sodelujejo poleg nacionalnih organizacij tudi proizvajalci, operaterji, raziskovalci in uporabniki telekomunikacijskih storitev. Standardizacijsko delo ETSI je tesno povezano s potrebami članov in z zahtevami trga. ETSI ima pomembno vlogo kot predstavnik Evrope tudi pri razvoju in pripravi standardov in druge tehnične dokumentacije za področje telekomunikacij in informacijske tehnologije v svetovnem merilu in s svojim delom podpira globalno harmonizacijo. ETSI uradno priznavata tudi Evropska komisija in sekretariat EFTA.

Standardizacija, SIST in USM

KORISTNI PODATKI O SLOVENIJI (leto 2002)

Uradno ime: Republika Slovenija

Površina: 20.273 km²

Število prebivalcev: 1.964.036

Glavno mesto: Ljubljana z 270.000 prebivalci

Državna ureditev: parlamentarna demokracija

Denarna enota: euro - EUR

Mestno prebivalstvo: 52 %

Gostota poselitve: 96,9 prebivalcev/km²

Mejne države in dolžine meja: Avstrija (330 km), Italija (232 km),
Madžarska (102 km), Hrvaška (670 km)

Uradni jezik: slovenščina (na območjih narodnostnih skupnosti tudi italijanščina in madžarščina)

BDP na prebivalca, v EUR (*tekoče cene*): 11.690

Standardizacija, SIST in USM

Razmerje v gospodarstvu (struktura dodane vrednosti):

storitve 61,5 %, industrija in gradbeništvo 35,5 %, kmetijstvo, gozdarstvo in ribištvo 3 %

Delovna produktivnost na zaposlenega glede na evropsko povprečje (vir: Eurostat): 69,4 %

Izvoz: 10,962 milijarde EUR (6,5 % realna rast izvoza glede na leto 2001)

Uvoz: 11,574 milijarde EUR (4,9 % realna rast uvoza glede na leto 2001)

Delež izvoza blaga in storitev v države EU: 59,4%

Delež uvoza blaga in storitev iz držav EU: 68 %

Najpomembnejši zunanjetrgovinski partnerji: Nemčija, Italija, Francija, Avstrija, Hrvaška, ZDA, Ruska federacija, Velika Britanija

Standardizacija, SIST in USM

Oznake standardov:

SIST – slovenski standard

EN – evropski standard

ISO – mednarodni standard

Definicije kakovosti

KAKOVOST JE NAŠ SKUPNI CILJ !