



Pripremila: Murisa Dučanović

BH Quality d.o.o., Centar za razvoj kvaliteta, konsalting i edukaciju

PRVA BUSINESS CONSULTING KUĆA

BH Quality kao osnovnu djelatnost ima usluge poslovnog savjetovanja za organizacije u Bosni i Hercegovini i širem regionu. Specijalizirani su za kreiranje i izvođenje poslovnih treninga, seminara i drugih oblika poslovne edukacije u području "mekih - soft skills" menadžerskih vještina, kao i ličnog razvoja. Aktivnosti uključuju i usluge savjetovanja i coachinga.

BH Quality d.o.o. - Centar za unapređenje poslovanja, registriran je 1998. godine. Učestvovao je u velikom broju projekata uspostave sistema kvaliteta, zaštite okoliša i sigurnosti, akreditacije laboratorija, edukacije menadžera, itd.

U proteklom periodu stekao je praktična iskustva na uvođenju sistema u organizacijama različitih veličina i djelatnosti, te je tako prema riječima direktora i vlasnika, Nedima Čauševića, stvoren tim saradnika koji su u stanju odgovoriti svim zahtjevima modernog tržišta.

Nakon višegodišnjeg rada, usavršavanja i konstantne edukacije zaposlenih, firma BH Quality postala je pridruženi korporativni član UPS-a (AMC - Association of Management Consultants) Udruge poslovnih savjetnika. Bitno je spomenuti i kako je Centar certificiran prema ISO 9001:2008; ISO 14001:2004, a u procesu je dobivanja certifikata SA 8000:2008 za poslove poslovnog savjetovanja i edukacije. Ovaj centar je od svojih početaka razvio čitav niz edukacijskih programa te organizovao više

stotina seminara.

Rješenja koja nude poslovnoj zajednici su kako kažu testirana i dokazana u praksi, te treba da omoguće firmama da osiguraju kvalitet i pouzdanost proizvoda, a time i kontinuirano poboljšaju svoje poslovne rezultate. Upravo to je bio jedan od povoda da razgovaramo sa direktorom i vlasnikom BH Quality d.o.o. dr. sc. Nedimom Čauševićem dipl.ing C.O.O. o uslugama koje nudi ova firma.

IN▶STORE Za početak koje usluge nudi BH Quality?

ČAUŠEVIĆ: Savjetodavne usluge BH Quality temelje se na provjerenim konceptima kao što su: ISO norme, HACCP, CE marking. SA 8000, OHSAS, itd. Sva ova rješenja uključuju filozofiju, metodologiju i alate za pomoć organizacijama da poboljšaju svoje poslovne rezultate i da se fokusiraju na zadovoljstvu kupaca i poboljšanje poslovnih procesa, kako operativnih, tako i procesa upravljanja i procesa podrške.

IN▶STORE Možete li nam dati jednostavan pregled najpoznatijih standarda?

ČAUŠEVIĆ: Ishodište je u normi ISO 9001 (sistem upravljanja kvalitetom), koja je doživjela svoju zadnju reviziju 14.11.2008. godine. Njeno prihvaćanje širom svijeta potaknulo je razvoj te širenje i drugih normi od kojih bih istaknuo ISO 14001 (sistem upravljanja okolišem), OHSAS 18001 (sistem upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu), te ISO 22000 (sistem upravljanja sigurnošću hrane), ali i HACCP-a. U svijetu informacijskih tehnologija ističe se ISO 27001 (upravljanje sigurnošću informacija), a ja bih naglasio ISO 20000 (upravljanje pružanjem IT usluga) kao najbolji model za usklađivanje IT usluga za organizacije koje imaju vlastite IT odjele i vanjske dobavljače raznih IT usluga. Također, vrlo značajna je norma BS 25999 (upravljanje kontinuitetom poslovanja). Primjena nekih od ovih normi uvrštena je u nacionalni zakonodavni okvir (HACCP i ISO 27001), te sve popularniji ISO 31000:2010.

IN▶STORE Šta se najviše traži, koji certifikat?

ČAUŠEVIĆ: Trenutno se najviše traži ISO 9001:2008 sistem upravljanja kvalitetom i HACCP sistem. Ovaj integrisani sistem „ISO 9001:2008 i HACCP“ je siguran ključ uspjeha za trgovinske centre, male radnje i ostale karike u prehrambenoj industriji. Naime, u proizvodnji i distribuciji hrane najznačajniji aspekti su svakako njen kvalitet, ali i bezbjednost. Obaveza svih onih koji dolaze u kontakt sa hranom tokom njenog proizvodnog ili distribucionog toka je da izvrše sve mjere prevencije kako bi tržištu pružili kvalitetnu, ali istovremeno i sigurnu hranu po zdravlje potrošača. U BiH postoji zakonska regulativa koja je propisala obaveznu zdravstvenu kontrolu ispravnosti hrane, koja se obično bazira na ispitivanju finalnih proizvoda. Međutim, zbog činjenice da su te regulative obično skup metod, da donekle usporavaju proces proizvodnje kao i da zahtjevaju dosta vremena, u ovoj oblasti sve više je prisutan integrisani „ISO 9001:2008 i HACCP sistem“ kao integrisani sistem kvaliteta i kontrole bezbjednosti hrane u svim fazama njene proizvodnje i distribucije.

IN▶STORE Od kakvog su značaja certifikati za firme, šta oni zapravo predstavljaju?

ČAUŠEVIĆ: Generalno „ISO norme“, ili „ISO standard“ prvenstveno je zamišljen kao alat koji pomaže rukovodstvu ili vlasnicima firme da povećaju efekte poslovanja na način da se uvijek vodi briga o kupcu, te njegovim zahtjevima i stvarnim potrebama. Ne treba posebno naglašavati koliko je važno da se poslovanje neke organizacije odvija prema unaprijed određenim procesima (pravilima) sa jasnim

odgovornostima, ali i ovlaštenjima. Na taj način organizacija drži pod nadzorom i faktore rizika svog poslovanja, čime opet postaje pouzdaniji dobavljač svome kupcu. Upravo je to taj krug neprekidnog poboljšavanja. Sam certifikat, koji izdaju ovlaštene certifikacijske (akreditirane) kuće, predstavlja neovisnu ocjenu i potvrdu da organizacija primjenjuje određene standarde koji se priznaju u cijelom svijetu...

IN▶STORE Koje bi certifikate preporučili trgovinama?

ČAUŠEVIĆ: Kada je riječ o trgovinskim objektima (malim radnjama, pekarama, mesnicama, itd) onda je preporučljivo uvođenje „HACCP sistema“. Poznata je činjenica da u svijetu godišnje umre oko 2,1 miliona ljudi, ponajviše djece, usljed upotrebe neispravne hrane i vode.



Kada je riječ o trgovačkim objektima (malim radnjama, pekarama, mesnicama, itd.) onda je preporučljivo uvođenje „HACCP sistema“. Poznata je činjenica da u svijetu godišnje umre oko 2,1 miliona ljudi, ponajviše djece, usljed upotrebe neispravne hrane i vode. Na putu ka Europskoj uniji u naše firme koje se bave proizvodnjom i distribucijom hrane u BiH, pa i u regionu, definitivno moraju da uvedu HACCP sistem.

Na putu ka Europskoj uniji u naše firme koje se bave proizvodnjom i distribucijom hrane u BiH, pa i u regionu, definitivno moraju da uvedu HACCP sistem. To predstavlja i uvođenje zakonodavstva EU u domaće zakone, propise i procedure. U BiH je u prošloj godini zabilježeno 1.169 slučajeva trovanja hranom. Prema podacima državne Agencije za sigurnost hrane registrovana je 21 epidemija. Recimo samo da je u Tuzlanskom kantonu najteži slučaj masovnog trovanja stanovništva hranom zabilježen prije dvije godine u ugostiteljskom objektu u centru grada, kada je skoro 300 ljudi, nakon konzumiranja brze hrane zatražilo pomoć na Infektivnoj klinici UKC-a Tuzla, ili slučaja iz 2007. godine, kada su pacijenti sa simptomima trovanja hranom masovno stizali na Infektivnu kliniku Kliničkog centra u Sarajevu čak i pet dana nakon zatvaranja pizzerije 'Pomodorino', gdje se, kako se pretpostavlja, salmonelom iz majoneze, otrovalo gotovo 600 osoba.

IN▶STORE Upravljanje kvalitetom ne završava dobivanjem certifikata. To je stalan proces koji se nadograđuje i nadzire. Kakva je uloga konsultanta nakon što klijent osvoji željeni certifikat?

ČAUŠEVIĆ: U biti to najviše ovisi o želji klijenta. Mi standardno nudimo uslugu održavanja sistema kroz tzv. „Q - PAKET USLUGA“. Kad se radi o našim klijentima, to je jedna od naših prednosti zbog kojih su s nama i počeli saradivati.

IN▶STORE Kako se izvode treninzi?

ČAUŠEVIĆ: Treninzi se pripremaju i izvode u skladu s ciljevima i potrebama firme. Nakon što identificiramo potrebe, krojimo trening koji maksimalno odgovara zahtjevima klijenta. Naši treneri posjeduju bogato praktično iskustvo, kao i iskustvo u radu sa odraslim osobama što garantuje da će polaznici usvojena znanja odmah moći primijeniti u poslovnoj praksi.

IN▶STORE Opišite nam metodologiju pristupa BH Quality usluge, problemima firme?

ČAUŠEVIĆ: BH Quality naročito dobre efekte postiže upravo pri uspostavi i primjeni ISO sistema upravljanja. Ne postoji jedna propisana metodologija pružanja usluga, ali svaki projekt počinje definicijom ciljeva i analizom ili tzv. „snimkom stanja“. U nastavku projekta predlažemo rješenja za utvrđene razlike između zatečenog i željenog stanja. Kada osjetimo potrebu, klijentu pružamo usluge coachinga. Naš pristup coachinga čine kratki treninzi kreirani sa ciljem da pruže podršku pojedincima u primjeni stečenih znanja i vještina, da riješe svoje konkretne poslovne probleme, pokrenu

ili održavaju projekte, i time efektno unaprijede svoje dosadašnje učenje. Generalno primjena coachinga praktično znači da se tokom konsultacija s klijentom rješavaju njegovi praktični problemi poslovanja i osposobljavaju zaposleni da kasnije i sami rješavaju tekuće probleme primjenjujući stečena znanja i iskustva u unapređenju sistema upravljanja.



Trenutno se najviše traži ISO 9001:2008 sistem upravljanja kvalitetom i HACCP sistem. Ovaj integrirani sistem „ISO 9001:2008 i HACCP“ je siguran ključ uspjeha za trgovačke centre, male radnje i ostale karike u prehrambenoj industriji. Naime, u proizvodnji i distribuciji hrane najznačajniji aspekti su svakako njen kvalitet, ali i bezbjednost. Obaveza svih onih koji dolaze u kontakt sa hranom tokom njenog proizvodnog ili distribucionog toka je da izvrše sve mjere prevencije kako bi tržištu pružili kvalitetnu, ali istovremeno i sigurnu hranu po zdravlje potrošača.

IN▶STORE Ko su Vam najčešći klijenti?

ČAUŠEVIĆ: Jako smo ponosni na naše klijente - partnere s kojima radimo. U našem radu slijedimo pravilo da je svaki naš klijent jedinstven i da kao takav zaslužuje individualan pristup. Nakon što identificiramo potrebe klijenata, krojimo konsalting usluge ili trening koji maksimalno odgovara zahtjevima i potrebama klijenta. Imamo preko 350 certificiranih klijenata i taj se broj mijenja na dnevnoj bazi. Za ovu priliku izdvojili bismo samo neke: MILKOS d.d. Sarajevo, Teleoptic d.o.o. Sarajevo, KULA d.o.o. Gradačac, KARBON NOVA Sarajevo, CARMEUSE INTEGRAL a.d. Doboj, paneuropski Univerzitet APEIRON, Federalno ministarstvo unutrašnjih poslova, CITROEN Banja Luka i Tuzla, desetak općina u BiH, SWISS PRODUCTS Montenegro, Farmis d.o.o. Sarajevo, itd.

**IN▶STORE** Prema Vašem iskustvu, kakve su reakcije klijenata na tržištu koje pokrivete, a vezano uz konsultantske usluge?

ČAUŠEVIĆ: U Bosni i Hercegovini, pa i u regionu, pružati konsultantske usluge moguće je na mnogo različitih područja. S obzirom na činjenicu političkog ambijenta koji prevladava u BiH, recesije i nenaplaćenih potraživanja, sposobnost BH Quality se ogleda ponajviše u sposobnosti razumijevanja drugih, timskom radu, fleksibilnosti, ali i čvrstoći nastupa, autoritetu u području kojim se bavimo i naravno karizma. Interdisciplinarni pristup, sposobnost brzog učenja nove materije ili brzog upoznavanja novih područja, kao i dobre menadžerske i organizacijske sposobnosti odlike su konsultanata BH Quality.

IN▶STORE Kakva je strategija opstanka u ovoj trenutnoj kriznoj situaciji? Za kraj, koji su Vam planovi za budućnost?

ČAUŠEVIĆ: U ovim ozbiljnim i teškim vremenima, kada naši klijenti prolaze kroz teške i kritične momente poslovanja, suočeni su s ozbiljnim problemima poslovanja pa čak i samog opstanka. Recesija ili kako mi u BiH to kažemo "S.E.K.A" (svjetska ekonomska kriza) pogađa sve segmente poslovanja, pa tako i tržište konsultantskih poslova.

Bez obzira je li razdoblje prosperiteta ili recesije, uvijek će postojati potražnja za dobrim konsultantima i njihovim uslugama. BH Quality se prilagođava ambijentu na terenu. Prvi smo krenuli da uvodimo SA 8000:2008 - sistem upravljanja društvenom odgovornošću - Pojava i razvoj norme SA 8000 (Social Accountability) predstavlja univerzalno poznatu referentnu tačku i jedan od glavnih elemenata 'Corporate Social Responsibility'. Isto tako postali smo ovlašteni konsultanti za HALAL kvalitet. Svjetsko Halal tržište je jedno od najznačajnijih i najbrže rastućih tržišta u svijetu sa godišnjim prometom od preko 550 milijardi \$. Halal obuhvata različite vrste proizvoda i usluga: hrana, kozmetika, lijekovi, odjeća, obuća, namještaj, turizam i ugostiteljstvo, špediciju, bankarstvo i poslovanje na berzama. Sve firme koje zadovolje zahtjeve Halal standarda, dobivaju Halal certifikat koji je svojevrsna ulaznica na ovo atraktivno tržište.



BH Quality d.o.o.,
Centar za razvoj kvaliteta,
konsalting i edukaciju

Sarajevo
Hamdije Čemerlića 2/10
033/710 470

Tuzla
Bosne Srebrne 125
035/310 340

Banja Luka
Mirka Kovačevića 37
051/ 463 897

info@bhq.ba
www.bhq.ba