

Tema br. 1: PREGLED DOSADAŠNJIH TEORETSKIH RAZMATRANJA **SUŠTINE**

Definicija pojmova kvaliteta. Riječ "kvalitet" potice od latinske riječi "qualitas" koja znači kakvoću svojstva, osobne. Najmanje će se pogriješiti ako se uopšteno kaže da ona ispoljava subjektivne procjene svakog pojedinca o osnovnim karakteristikama, mogućnostima i sposobnostima proizvoda i usluga. Americko društvo za kontrolu kvaliteta (ASQC) definiše kvalitet kao "ukupnost osobina proizvoda i usluga koje karakterisu njegovu sposobnost da zadovolji određenu potrebu potrošača. Dr. Dobrovoje Prokić kaže da "kvalitet obuhvata značajne karakteristike proizvoda čije se vrijednosti određuju mjerenjem da bi se utvrdilo da li je kvalitet proizvoda odgovora potrebama korisnika". Claude Jambart, u knjizi "Obezbjedjenje kvaliteta" navodi dvije vrste: eksterni i interni kvalitet. Po ovom autoru eksterni kvalitet se "sastoji u zadovoljanju očekivanja klijenata", dok interni predstavlja njegovu sposobnost da realizuje aktivnosti u skladu sa utvrđenim zahtjevima i to iz prve, bez popravke". Termin "kvalitet" ne treba da se koristi kao jedini termin za izražavanje stepena savršenosti u komperativnom smislu, niti treba da se koristi u kvantitativnom smislu za tehnička vrednovanja. Da bi se izrazilo ovo značenje, mogu se koristiti sljedeći termini:

- "relativni kvalitet" – kada su entiteti rangirani na relativnoj osnovi
- "nivo kvaliteta" – u kvantitativnom smislu
- "mjere kvaliteta" – kada se sprovode precizna tehnička vrednovanja

Razvoj funkcije kvaliteta. Razvoj metode i tehnike funkcije kvaliteta odvijao se po sljedećim fazama:

- Kontrolisanje i ispitivanje – I&T (Inspection & Test).
- Kontrola kvaliteta – QC (Quality Control).
- Obezbjedjenje kvaliteta – QA (Quality Assurance).
- System kvaliteta
- Menadžment kvaliteta. QM (Quality Management).
- Menadžment totalnim kvalitetom – TQM (Total Quality Management).
- Kvalitet čovjeka ili kvalitet življenja čovjeka (Quality of men) predstavlja društveni aspekt kvaliteta, odnosi se na budućnost, a zasniva se na:
 1. širokom razumjevanju kvaliteta,
 2. kulturi kvaliteta kompanije,
 3. humanom aspektu kvaliteta.