

Definicija pojmova kvaliteta. Riječ “kvalitet” potice od latinske riječi “qualitas” koja znaci kakvoću svojstva, osobne. Najmanje ce se pogrijesiti ako se uopsteno kaze da ona ispoljava subjektivne procjene svakog pojedinca o osnovnim karakteristikama, mogucnostima i sposobnostima proizvoda i usluga. Americko drustvo za kontrolu kvaliteta (ASQC) definira kvalitet kao “ukupnost osobina proizvoda i usluga koje karakterisu njegovu sposobnost da zadovolji odredjenu potrebu potrosaca. Dr. Dobrivoje Prokić kaze da “kvalitet obuhvata znacajne karakteristike proizvoda cije se vrijednosti odredjuju mjerenjem da bi se utvrdilo da li je kvalitet proizvoda odgovora potrebama korisnika” Claude Jambart, u knjizi “Obezbjedenje kvaliteta” navodi dvije vrste: eksterni i interni kvalitet. Po ovom autoru eksterni kvalitet se “sastoji u zadovoljanju ocekivanja klijenata”, dok interni predstavlja njegovu sposobnost da realizuje aktivnosti u skladu sa utvrdjenim zahtijevima i to iz prve, bez popravke”. Termin “kvalitet” ne treba da se koristi kao jedini termin za izrazavanje stepena savrsenosti u komperativnom smislu, niti treba da se koristi u kvantitativnom smislu za tehnicka vrednovanja. Da bi se izrazilo ovo znacenje, mogu se koristiti sljedeci termini:

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