

1. Uvod

Od davnina se postavlja pitanje kvaliteta, da li je neki proizvod kvalitetniji od drugog i ako jeste ko ga proizvodi. Proizvođa tog proizvoda je bio poštovan, cijenjen i poslovno uspješan. Zadovoljstvo korisnika je uvijek bilo na prvom mjestu. Danas kvalitet zna i mnogo više: zadovoljan radnik i dobavljači svi ostali učesnici u procesu proizvodnje, tako je i smanjenje troškova i veća u produktivnost i konkurentnost na tržištu.

Koncept i filozofija kvaliteta nije uvijek najjasnija, kako menadžerima, tako i mnogim drugima koji se njime bave. Zadatak svih je da razumiju koncept kvaliteta, da uti u na edukaciju i promociju kroz razne programe da bi razvili kolektivnu svijest po pitanju kvaliteta.

Sredinom prošlog vijeka pojavljuju se prvi znakovi globalizacije.

S ekonomskog gledišta to je širenje postojećih i pojava novih tržišta, a time i konkurencije, što je doprinijelo promjeni poslovnog okruženja. Dotadašnje shvatanje, da se svaki proizvod koji se proizvede ujedno i prodati, nije više vrijedilo. Zbog sve zahtjevnijih potrošača proizvodnja se sa kvantiteta poela usmjeravati na kvalitetu. Kvaliteta je postala jedan od glavnih aduta u borbi protiv konkurencije. Uopšteno vrijedi da korisnik pod pojmom kvaliteta proizvoda podrazumijeva performanse proizvoda, dodatnaobilježja, pouzdanost, standardizovanost, trajnost, pogodnost održavanja, estetiku i sigurnost.

Isto tako za kvalitetnu uslugu organizacija treba osigurati poštivanje rokova, kompletnost usluge, ljubaznost, dosljednost, pristupačnost, tačnost i nastojati brzo reagovati na moguće nestandardne situacije. S druge strane, da bi organizacija osigurala kvalitet i ispunila očekivanja korisnika treba prilagoditi dizajn proizvodnog procesa, nivo performansi mašina, nabaviti odgovarajuću opremu i tehnologiju, koristiti odgovarajuće materijale te poduzeti i nadzirati zaposlenike, koristeći pri tome potpuno upravljanje kvalitetom (TQM), procesno orijentisani na in poslovnog razmišljanja. Potpuno upravljanje kvalitetom ima korijenje u istraživanjima američkih profesora W. E. Deminga i J. M. Jurana koji su razmatrali kontinuirano unapređenje i strateško planiranje kvaliteta.