

1. UVOD

Osnovni cilj kojeg želimo postići kroz promatranje sistema menadžmenta u laboratorijskim metodama se ogleda kroz:

- Razumjeti zahtjeve, ali i očekivanja svojih kupaca;
- Razumjeti i truditi se ispuniti zahtjeve i ostalih zainteresovanih strana;
- Definirati ciljeve u odnosu na kupce ali i ostale zainteresovane strane;
- Jasno definisanje odgovornosti i ovlaštenja na različitim organizacijskim cjelinama;
- Tačno specificirati kriterije izvođenja poslova-odvijanja i interakcije procesa;
- Uspostaviti kontrolu i laboratorijske metode za nadgledanje procesa;
- Tačno definirati potrebe za podacima i informacijama nužnim za kreiranje planova i donošenje odluka, uključujući reklamacije i primjedbe kupaca i ostalih zainteresovanih strana;
- Stalno-kontinuirano usavršavanje sistema, procesa i metoda unutar laboratorije.

Definicija kvaliteta, kojom se bavi kontrola kvaliteta u današnjem smislu, glasi:

„Kvalitet je skup onih osobina proizvoda ili usluge, koji najbolje zadovoljava potrebe, zahtjeve i očekivanja kupaca“.¹

Kvalitet nekog proizvoda/usluge određuje odnos želja i potreba korisnika i njihove realizacije od proizvođača. Kontrola kvaliteta je dio sistema upravljanja kvalitetom fokusiran na ispunjavanje osnovnih zahtjeva vezanih za kvalitet.

Osobine kvaliteta:

- Osobine koje određuju funkcionalnost proizvoda
- Osobine koje određuju pouzdanost i trajnost proizvoda,
- Osobine koje čine hedonistički dodatak proizvodu.²

Mogući problem i pronalazak načina kako „proizvesti“ takve osobine i dokazati takav proizvod, kroz sistematizovan organizacijski pristup, oblikovan u formi sistema predstavlja izazov. Sam sistem funkcionisanja laboratorije u oblikovanju sistema menadžmenta kvaliteta, ali i kontrole kvaliteta daje dodatni izazov za ljude koji se bave ovom problematikom. Na svu sreću ili nesreću mnoga se tumačenja ili načina razumijevanja, a ponekad i pretjerivanja i nerazumijevanja predstavljaju realan izvor problema unutar samog sistema menadžmenta unutar posmatrane laboratorije.

Zbog toga LSM (laboratorijski sistem menadžmenta) bi trebao da ponudi takva rješenja mogućih problema koji se tiču djelovanja iste u cjelini, ali sa naglaskom na usklađenom djelovanju ili interakciji samih procesa, zato su pristupi i LSM metode prije svega na strani vrhunskog menadžmenta i onda se prosežu po ostalim organizacijskim nivoima.

¹ <http://www.mf.unze.ba/casopis/broj12/LSM-bit,%20nastanak%20i%20razvoj.pdf>

² <https://www.hr.wikipedia.org/wiki/kvaliteta>

Sam rad pretpostavlja, da su pojedinačni problemi i procesi, posebno na području tehnologija i tehnoloških rješenja dobro razriješeni, te da dostižu visok nivo individualnog pojedinačnog djelovanja. Način i metode vođenja sistema LSM predstavljaju čin vođenja laboratorije koji nastaje u ranoj razvojnoj fazi organizacije-kada su neki osnovni egzistencijalni i tehnološki problemi mahom razriješeni, ali i u fazi kada su u određenom poslovnom okruženju, tj. kada su informatizacija društva, razvoj transporta i distribucijskih kanala, postigli takav nivo razvoja da sami kupci mogu birati između više ponuda za svoje potrebe, ali i da imaju novca da to plate, što je krajnji cilj svake organizacije.

Sada kada znamo da u gotovo svakoj organizaciji u Republici Srpskoj se odvijaju razni procesi proizvodnje, procesi prodaje, procesi distribucije itd, te da postoje i drugi procesi kojima se treba dokazati usklađenost za ove potrebe uz podršku procesa kojima uspoređujemo podatke sa tržišta i informacije o novim tehnologijama.

Upravo iz toga razloga proizlaze neke nove ideje za neke nove proizvode i usluge. Promjenom poslovne filozofije određeni procesi dokazivanja kreiraju i testiraju te nove proizvode i usluge te ih prosljeđuju u redovnu proizvodnju, te proučavaju troškove ali i neku novu dodatnu vrijednost. U LSM-u dat je naglasak na dubinskom proučavanju procesa kroz analizu finalnog proizvoda i na njihovom stalnom unapređivanju kroz osiguranje sigurnog proizvoda i usluga koji neprekidno povećavaju svoju vrijednost i imaju sve manje i manje troškove.³

Analizirajući LSM dolazimo do spoznaje da kvalitet predstavlja najbolju strategiju razvoja i dokazivanja konkurentne prednosti, ali i postizanja očekivanog poslovnog uspjeha. Generalno bi osnovni cilj našeg LSM u Republici Srpskoj bio tzv. ugrađivanje svijesti o kvalitetu, ili drugim riječima u sve procese unutar sistema menadžmenta LSM na svim nivoima unutar same posmatrane organizacije. Sama filozofija LSM-a, razgradnjom iste, stvara tzv. model uspješnosti, koji svojim dokaznim metodama, specifičnim zahtjevima i tehnikama pomažu proizvodu da se kontinuirano fokusira na sam kvalitet.

³ Joiner, B.L., scholtes, P.; *Total Quality Leadership vs. Menagment by Control, Centar for quality and productivity improvement, University of Wisconsin, February 1988., report.*