

U V O D

TQM se fokusira na postizanju tzv. visokog kvaliteta, tako da se svaki proces proučava korišćenjem tzv. „sistemskog pristupa“. Procesi se mogu prikazati dijagramima toka, problemi se uočavaju, te se pažljivim istraživanjem prepoznaju njihovi uzroci i razvijaju novi sistemi sa nekom minimalnom mogućnošću greške.

TQM je skraćenica od „Total Quality Management“ se do sada dokazao bezbroj puta kao efikasan proces konstantnog unapređenja i samog funkcionisanja organizacije, a njegova vrijednost potvrđuje se samo kroz sveobuhvatan i dobro osmišljen sistem vođen implementacijom procesa.

Primjenom TQM modela u organizacijama raznih veličina, oblika i strukture, te samim uticajem načela i principa TQM-a dolazi do organizacijskih promjena sa kojima je veoma važno upravljati. Zbog te činjenice u ovom radu je fokus stavljen na značaj i ulogu novog koncepta *kvaliteta* u savremenim organizacijama. Istorija nas uči da, od samog postanska civilizacije i prvobitne razmjene na nekoj seoskoj pijaci, pa sve do moderne industrijske revolucije, sam *kvalitet* je bio najvažniji indikator svih vidova interakcije u poslovom kontekstu među ljudima. Karakteristika je da u dva posljednja vijeka došlo do naglog industrijskog razvoja, u kome je kvalitet zapostavljen i pomalo gurnut u stranu, dok su obim i produktivnost postali vodeći indikatori uspješnog poslovanja.

Sveopšti menadžment kvaliteta vidi se ključnim resursom na tržištu za pridobijanje povjerenja kupaca i to u suštini znači kontinuiranu borbu za boljim tehnološkim, marketinškim i tehničkim ili bilo kojim drugim unapređenjima i poboljšanjima, koja će na kraju dovesti do željenog rezultata, a to je zadovoljni kupac .

Da bismo došli do tog ciljanog zadovoljnijeg kupca, treba, prije svega, dokazati da smo u stanju pružiti kvalitet koji on očekuje, ali i napraviti korak više od toga. Privredne prilike u RS, BiH ali i u okruženju su fenomeni koji polako obilježavaju ovaj 21. vijek, dajući potpuno novi ugao gledanja i vođenja organizacija ali i menadžmentu, poslovnim promjenama uz uvažavanje načela planiranog rasta tržišnog udjela. U okolnostima takvog nestabilnog okruženja, više nije dovoljno da organizacije ili njihovi sistemi samo zaključe kako moraju mijenjati sebe i svoj sistem tj. ustaljeni način rada. Naime, vrhovni menadžeri koji ih iniciraju i provode promjene unutar samog sistema moraju znati kako ih sprovesti brzo, efikasno ali i ekonomski prihvatljivo, uz uvažavanje svih principa etičnosti, profesionalima i društvene odgovornosti prema svim sastavnicima organizacije.

Takvi novi izazovi, ali i sama zahtjevnost sistema menadžementa, bili su presudni za odabir teme ovoga rada. Smatram da većini naših menadžera upravo nedostaju saznanja o mogućem djelovanju u jednom izazovnom okruženju, igrama i prednostima konkurencije, novog i slobodnog tržišta, inteligencije i same kreativnosti.

TQM kao sistem menadžementa postaje zapravo ključni resurs u nekoj novoj tržišnoj utakmici za pridobijanje ali i zadržavanje kupaca. Ovaj sistem predstavlja kontinuiranu borbu za boljim tehnološkim, marketinškim, tehničkim, kao i bilo kojim drugim unapređenjima, s ciljem konstantnog poboljšanja, a koja će na kraju dovesti do planiranog i očekivanog rezultata.