

1 UVOD

Pitanje kvaliteta je sve češće zastupljeno u svim sferama društva pa tako i u savremenom menadžmentu. Po mnogima, ovaj vijek će biti vijek kvaliteta, jer je upravo to koncept koji je ključ uspjeha za mnoge kompanije i države širom svijeta.

Svaki narod ima svoja svoj obilježja, kulturna i socijalna pa se tako i scenario kvaliteta razlikuje od zemlje do zemlje. Svi oni orijentišu svoje strategije za menadžment kvaliteta prema potrebama i zahtjevima svog podneblja što nas upućuje na činjenicu da je konačan naziv za sve to – zadovoljenje potrošača.

Globalizacija sve više povećava konkurenciju na tržištu, danas nije neobično da se mnoge kompanije odlučuju takmičiti na inostranim tržištima. Povećanje konkurencije, u to ime, je učinilo da kompanije konstantno pokušavaju da povećaju svoju produktivnost i istovremeno smanje troškove.

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

Sve to se može postići konstantno razvijajući inovativnu kulturu, u kojoj će zaposleni da učestvuju u nošenju svih promjena i primjenjujući usvojena znanja.

Sve funkcije u preduzeću treba da budu podređene tome da na što bolji način doprinose krajnjem kvalitetu i uz što veću rentabilnost. Ukoliko samo u jednoj fazi dođe do neusklađenosti može se očekivati pad u kvalitetu bilo da se radi o gotovom proizvodu ili pružanju usluga.

Iz svega toga proizilazi da ukoliko želimo zadovoljiti krajnjeg potrošača moramo implementirati kvalitet u svim fazama poslovanja tj. od poslovne etike i kulture kompanije, preko kvaliteta tehnologije, kadrova, marketinga, menadžmenta do samog proizvoda ili usluge.

Sve ovo možemo nazvati jednim imenom TQM (Total Quality Management) tj. ukupno upravljanje kvalitetom i moja namjera je bila da u ovom radu iznesem činjenice na kojim se bazira, svoja viđenja i razmišljanja kojima bi doprinijela što lakšem razumijevanju ovog pojma.