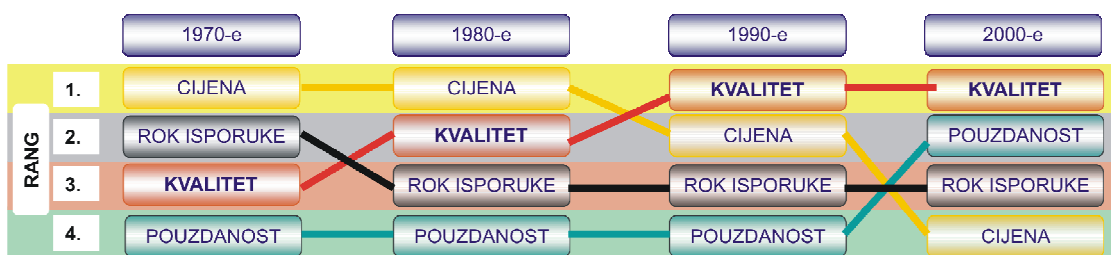


## Predgovor

Upravljanje kvalitetom je relativno nova oblast upravljanja koja je od svog pojavljivanja na sceni poslovnog svijeta napravila velike promjene u svjetskoj ekonomiji. Prvi put se pojavljuje polovinom prošlog vijeka, kada su svjetskim tržištima dominirali proizvođači, pošto su nakon drugog svjetskog rata tržišta bila gladna roba i sve što je bilo proizvedeno tih godina lako je pronalazilo kupce, bez obzira na kvalitet. Međutim, situacija se mijenja u korist kupaca i "tržište proizvođača" ustupa mjesto "tržištu kupaca". Ta promjena je bila uslovljena činjenicom da su proizvođači koji su usvojili upravljanje kvalitetom kao svoju poslovnu filozofiju potisnuli u drugi plan one koji su smatrali da i dalje vladaju tržištima. Suština je bila u tome da su tržišta vremenom postala zatrpana nekvalitetnim robama, pa su kupci došli u sjajnu poziciju da mogu da biraju između kvalitetnih i nekvalitetnih roba po sličnim cijenama. Izbor je bio jasan. Tokom vremena se slika na tržištima lagano mijenjala. Proizvođači koji nisu obratili pažnju na kvalitet su lagano nestajali sa scene, a ostajali su samo oni čija je poslovna vodilja bio kvalitet. Tako su tržišta bila snabdjevena dovoljnim količinama kvalitetnih roba po pristojnim cijenama. Tako je počelo da funkcioniše današnje "tržište kompetitivnosti". Na Sl.1 je prikazana ova promjena na tržištima kao i promjena u kriterijima kupaca pri donošenju odluke o kupovini.



Sl.1: Promjene na tržištu uzrokovane pojavom i razvojem upravljanja kvalitetom

Sve je počelo u Japanu, a zatim se proširilo po cijelom svijetu u obliku nekoliko metodologija upravljanja kvalitetom, koje su mnogo sličnije jedna drugoj nego što se to javno proklamuje. Naime, opšte je mišljenje kako su Japanci ostali vjerni svojoj prvobitnoj filozofiji označenoj kao totalno upravljanje kvalitetom. Za Evropljane se tvrdi da uglavnom kvalitet posmatraju i njime upravljaju u skladu sa standardom ISO 9000, dok su u SAD razvili novu metodologiju označenu kao Six Sigma. No kada se malo bolje razmotre ove tri metodologije uviđa se da su one jako uticale jedna na drugu i vremenom evoluirale u današnju formu koja obuhvata sve bitne elemente koji se pojavljuju u svim metodologijama. Svaka od ovih metodologija je imala i ima specifične modifikacije, a mnoga su preduzeća uzela stvar u svoje ruke i razvila vlastite metodologije. Svuda su razvijane i tehnike koje su pomagale u upravljanju kvalitetom. Te tehnike su nazvane alatima kvaliteta. I za njih važi vrlo slično pravilo kao i za metodologije. Alati su razvijani i modifikovani u raznim sredinama i pod raznim imenima, ali se uspješno koriste svuda po upravljanju kvalitetom.

Osnovni problem u upravljanju kvalitetom je razumijevanje i definisanje kvaliteta. Filozofija tvrdi da se kvalitet ne može definisati prije nego što bude viđen. To bi u poslovnom svijetu značilo da poslovne organizacije trebaju isplanirati, isprojektovati, proizvesti i isporučiti neki proizvod ili uslugu, pa tek onda vidjeti da li je to ono što kupci žele i očekuju ili je nešto što se uopšte neće moći prodati. Pošto je takav pristup neprihvatljiv u poslovnom svijetu, upravljanje kvalitetom je kroz svoju evoluciju postepeno ovladavalo kvalitetom i uspelo ga definisati na razne načine, kako sa ljudske, tako i sa tehničke strane.

Ovaj rad, u svom uvodnom izlaganju, prati cijeli tok evolucije upravljanja kvalitetom, od antičkih vremena, do današnjih dana i prati promjene u načinima razmišljanja i u postupcima svih onih koji su shvatili da upravljati kvalitetom znači doprinostiti ukupnom kvalitetu življenja svih ljudi.