

## UVOD

Preduslovi integracije kompanije na konkurentno tržište su: prilagođavanje zakonima tržišne ekonomije, obezbjeđivanje potrebnog nivoa kvaliteta proizvoda i usluga, konkurentnost u odnosu na ostale učesnike po pitanju cijene, tačnosti isporuke i zadovoljavanje ekoloških zahtjeva. Rukovodstvo preduzeća mora biti sposobno da planiranjem, organizacijom i upravljanjem obezbedi odgovarajući nivo kvaliteta. TQM predstavlja pogodan sistem za ispunjenje navedenog niza zahtjeva.

Kao posljedica prilagođavanja pooštrenim zahtjevima u pojedinim industrijskim granama (vojna i automobilska industrija) formirani su specijalni sistemi kvaliteta. Nakon toga, 1987. godine se započelo sa izgradnjom sistema koji zadovoljavaju navedene zahtjeve u skladu sa serijom standarda ISO 9000.

**Predmet** pisanja ovog rada je upravljanje kvalitetom odnosno bolje razumijevanje upravljanja kvalitetom kao i pristupi koji se koriste u SAD-a i Evropi. U poslednjih nekoliko godina pristupi i koncepti menadžmenta kao naučne discipline i primjene u praksi imaju dominantno mjesto u naučnoj literaturi. Akronim TQM postao je sinonim za modernu koncepciju upravljanja kvalitetom. U toku evolucije razvoja kvaliteta u Svijetu stvorilo se je i pogodno okruženje u kojem dolazi do konfuzije između TQM koncepta koji forsiraju SAD i ISO 9000 koji se forsira u Evropi. Pitanje koje se nameće je uporedno posmatranje i poređenje dva koncepta po njihovim efektima i načinu njihovog postizanja.

**Osnovna hipoteza ovog rada:** TQM pristup daje puno bolje poslovne rezultate i efekte na organizacije prilikom praktične primjene u odnosu na porodicu standarda ISO 9000.

**Metod** koji je korišten u specijalističkom radu je metod teorijskog objašnjenja.

**Cilj** ovog rada je bolje razumijevanje menadžmenta kvalitetom kao i pronalaženje odgovora na pitanje koji pristup (Američki ili Evropski) daje najbolje rezultate za organizaciju bilo kojeg tipa.

**Sadržaj specijalističkog rada:** na početku ovog rada je objašnjeno kratko šta znači pojam kvalitete zatim kako mjeriti kvalitetu odnosno same kriterije kvalitete koristeći definicije određenih autora. Kao osnovni preduslov za razumijevanje koncepta TQM-a, te ISO standarda potrebna su prvobitna razmatranja istorije nastanka i primjene kvalitete u organizacijama, a nakon toga i razmatranja samog nastanka i razumijevanja značenja pojma TQM. Principi TQM te elementi TQM su neizbježan dio kojem se u nastavku rada posvetila pažnja, nakon čega su razmatrane primjenjive metode u TQM (navedena je lista 100 metoda). Rad se bavi pitanjem implementacije stečenih saznanja u nekoj organizaciji. U ovom kontekstu dati su odgovori na pitanja koji pristup se treba koristiti, kakvo treba da je vođstvo, kao i kako izvršiti uspješnu integraciju TQM-a u politiku, strategiju kao i u strateško i operativno planiranje, kao i proces razvijanja politike i strategije. ISO standardi su pojašnjeni u sadržaju odmah nakon TQM-a, s ciljem razumijevanja oba pristupa i mogućnosti upoređivanja a što je i ilustrativno prikazano kroz razlike između ISO i TQM. Kao dokaz za mogućnost dobijanja neovisnog viđenja i ocjene primjenjenog pristupa, između ostalih nagrada, obrađene su samo dvije nagrade, i to jedna iz SAD a druga iz Evrope uz objašnjenje samog značaja nagrada u praksi.