

WWW.DIPLOMSKI.RS

WWW.MATURSKI.COM

ZA PUNU VERZIJU RADA NAS MORATE POSETITI
KLIKOM NA LINK

diplomski.rs@gmail.com

066/00-64-52

porucujem@gmail.com

KVALITET

Uvodna razmatranja

Kvalitet je planetarni i društveni fenomen današnjice. Novi koncept kvaliteta predstavlja novu filozofiju poslovanja i življenja koja omogućuje dugoročan opstanak i razvoj. Kvalitet predstavlja vrlo kompleksan koncept u teoriji i praksi menadžmenta.

Revolucija kvaliteta se najčešće vezuje za Japan posle Drugog svetskog rata. Japanska privreda je bila razrušena i uništena zbog čega joj je bila neophodna međunarodna pomoć. U Japan je, u okviru međunarodne pomoći, stigao jedan broj američkih stručnjaka i naučnika koji im je pomogao da izgrade nove fabrike i prenesu američka znanja iz oblasti menadžmenta. Ključnu ulogu je, pored američkih stručnjaka, odigralo i Japansko udruženje naučnika i inženjera JUSE, sa prvim direktorom Kaoru Ishikawom koji se smatra japanskim „guruom“ kvaliteta. Japan je odigrao ključnu ulogu u ostvarivanju koncepta kvaliteta i osvojio najprobirljivija svetska tržišta.

U svim razvijenim zemljama sveta, političari na najvišim nivoima i zvanične državne industrije, shvataju značaj promena koje se dešavaju i stvaraju uslove da njihove kompanije postanu bolje u odnosu na konkurenciju, kako bi opstale na tržištu, a time stvorile povoljne uslove za unapređenje zemlje.

Ključnih ovih promena je u suštinskim promenama shvatanja pojma kvaliteta i težnja ka TQM-Total Quality Management.

I Srbija čini napore da se priključi težnjama razvijenih zemalja u stvaranju ambijenta koji će obezbediti proizvodnim i uslužnim delatnostima razvoj i implementaciju sistema kvaliteta, sposobnog da izdrži tržišnu konkurenciju razvijenih zemalja. Vlada Republike Srbije je na sednici 9. Decembra 1992. godine usvojila Program unapređenja kvaliteta u Srbiji i donela Deklaraciju o politici kvaliteta. U deklaraciji se navodi da kvalitet, koji podrazumeva svetsku klasu kvaliteta proizvoda i usluga, predstavlja najznačajniji razvojni prioritet u Republici Srbiji. Unapređenje kvaliteta postaje prioritetni zadatak ne samo menadžmenta, već i državnih organa, obrazovnih i naučnih institucija, privrednih, profesionalnih i strukovnih asocijacija, sredstva informisanja, pa i političkih partija. Sveobuhvatno uvođenje i unapređenje kvaliteta treba da doprinese ostvarivanju ukupnog poboljšanja kvaliteta života ljudi, što podrazumeva poboljšanje životnog standarda, zaštitu životne sredine kao i zaštitu zdravlja i bezbednosti.

TQM je svojevrsna filozofija menadžmenta, na čijem su mišljenju i delovanju, koji su usredsređeni na: kvalitet, učesništvo svih zaposlenih na unapređenju kvaliteta kroz zadovoljenje kupaca, a u korist svih zaposlenih i društva u celini.

Definicija

Kvalitet jeste udovoljavanje zahtevima (Crosby); kvalitet je želja kupaca (Feigenbaum); kvalitet znači proizvoditi bez grešaka (Ishikawa); klijenti su istinske sudije o našem kvalitetu (Billinger)...

Iz navedenog može da se izvuče zaključak da je kvalitet usaglašenost sa zahtevima i očekivanjima internih i eksternih kupaca u svim područjima preduzeća, kako za proizvode tako i za usluge.

Kvalitet je postao najznačajniji strateški faktor uspeha organizacije. Reputacije, dobre ili loše, brzo mogu postati nacionalne.

Pojam „kvalitet“ može da se koristi sa pridevima kao što su : izvrstan, dobar ili nedovoljan, dok reč „svojestven“ znači postojanje u nečemu, naročito kao trojna karakteristika.

Definicija sama po sebi govori o značenju kvaliteta kao ključa opstanka, poslovnog uspeha i prosperiteta organizacije.

U tom smislu, aktivnosti su usmerene na:

- Preventivu za kvalitet u celom životnom ciklusu proizvoda ili usluge, sa ciljem približavanja radu bez grešaka
- Sticanje poverenja korisnika da sistem obezbeđuje proizvode ili usluge potrebnog i dovoljnog nivoa kvaliteta.

Reputacija organizacije zavisi od kompetitivnih elemenata:

- Kvaliteta
- Pouzdanosti
- Roka isporuke
- Cene
- Uslova isporuke

Proizvođači i davaoca usluga, u osnovi, zanima određeni ocena kvaliteta proizvoda ili usluge kako bi se na osnovu nje, ako je potrebno, izvelo određeno poboljšanje. Svaak osobina proizvoda ili usluge od koje se traži da zadovolji potrebe korisnika ili dostigne željeni nivo upotrebljivosti, predstavlja karakteristiku kvaliteta. Kada je reč o proizvodima onda se radi najčešće o tehničkim karakteristikama, dok su karakteristike kvaliteta usluga drugačijeg karaktera.

Kvalitet usluga

Kvalitet usluge treba da bude definisan i praćen u okviru uslužne organizacije. Pri tome, naročito je neophodno razmotriti četiri ključna područja organizacije, u okviru kojih pitanje kvaliteta usluge može biti izloženo:

- Uslužni susret
- Dizajn usluge
- Produktivnost usluge
- Uslužna organizacija i kultura

Potrošačka percepcija uslužnih susreta predstavlja ključnu komponentu u procenjivanju totalnog kvaliteta usluge. Ovo je naročito prisutno kod usluga koje se ponavljaju, gde dugoročni odnosi zavise od mnogi *moments of truth*, kao i kod usluga sa visoko profesionalnom komponentom. U nameri da se unapredi kvalitet i izgrade trajni odnosi sa potrošačima, neophodno je znati šta se događa u ovim odnosima i šta utiče na percepciju potrošača.

Satisfakcija potrošača je neposredno vezana za transakciju, koja je zasnovana na potrošačevom upoređivanju između očekivane usluge i percepcije usluge koja je stvarno primljena. Kvalitet sa druge strane predstavlja više globalan stav prema kompaniji ili usluzi.

Usluge zahtevaju postojanje tako dizajniranog sistema za pružanje usluge, koji omogućiava uspešnu uslužnu ponudu i njegovo efikasno funkcionisanje. Kod strategije dizajniranja uslužnog proizvoda, uvek postoji problem izbora između ljudi i tehnologije.

Izbor sistema za pružanje usluge predstavlja predmet dizajna, me utim, da bi se izvršio pravi izbor mora biti razmotren veliki broj elemenata. Davaoci usluge su esto suo eni sa dilemom gde povu i liniju izme u operativne efikasnosti i kontakta sa potroša em. Budu e definisanje strategije dizajna usluge odnosi e se na izbor izme u ljudi i mogu nosti primene pristupa proizvodne linije u pružanju usluga.

Uslužna produktivnost predstavlja odnos izme u kvaliteta i kvaliteta proizvedene robe i usluge, sa jedne strane, i koli ine koriš enih resursa prilikom njihove proizvodnje i isporuke. Imaju i u vidu postojanje potroša a u uslužnom sistemu prilikom pružanja usluge, neophodno je osmisliti strategiju u eš a potroša a u težnji za pove anjem produktivnosti. Treba osmisliti takve strategije koje mogu razvijati takvu participaciju potroša a, koja bi vodila ka pove anju uslužne produktivnosti. Neophodno je znati da se najve i problemi nalaze baš u procesu ostvarenja ove participacije.

Najzna ajnije konkurentsko oružje u uslužnoj industriji predstavljaju ljudi i na ini na koji su organizovani. Organizaciona kultura je daleko važnija kod uslužnih organizacija, imaju i u vidu da njihovu aktivnost uglavnom obuhvataju interakcije izme u ljudi.

Organizaciona kultura ima uticaja na svaki aspekt operacija, i internih i eksternih odnosa unutar organizacije. Presudni faktori koji uti u na stvaranje adekvatne klime organizacije ogledaju seu stilu menadžmenta, opaženoj estitosti organizacije, individualnoj motivaciji, na inu rada, poslovnom poverenju i radnom ambijentu.

Organizaciona klima ne moze postojati ukoliko ne postoji razuman stepen poverenja zaposlenih u menadžment. Stoga je neophodno imati u vidu zna aj slede ih komponenti:

- Dobro prihvatanje manadžmenta od strane zaposlenih;
- Integritet menadžmenta i
- Komponentnost menadžmenta.

RAZVOJ TEORIJE I PRAKSE U OBLASTI KVALITETA

Funkcija kvaliteta evoluirala je i razvijala se u skladu sa razvojem proizvodnje.

U dosadašnjem razvoju teorije i prakse funkcije kvaliteta poznate su slede e glavne faze;

- Inspekcija kvaliteta;
- Prevencija kvaliteta, i
- Obezbe enje kvaliteta.

Inspekcija kvaliteta je dobro poznati postupak primanja ili odbijanja proizvoda od strane službenika inspeksijskog odeljenja. To je filozofija u kome se je jezgrom koncentrisanje na traženje proizvoda sa greškom, ali ne i otklanjanje uzroka nastajanja grešaka zbog čega se u serijskoj proizvodnji pokazala vrlo neefikasnom. Povećanjem obima proizvodnje i prelaskom na masovnu industrijsku proizvodnju dolazi do promena u načinu vršenja funkcije kvaliteta. Primenu se različite statističke metode za ocenu prihvatljivosti proizvoda na bazi uzimanja uzorka koji čini reprezentativni deo ukupne količine proizvoda. Osnovna karakteristika ovog oblika funkcije kvaliteta je kontrolisanje, merenje i ispitivanje karakteristika i performansi gotovih proizvoda posle proizvodnje – na kraju proizvodnog procesa. Cilj je da se otkriju i izdvoje proizvodi koji odstupaju od zadatih kriterijuma. Ti proizvodi ostaju u fabrici i mogu biti popravljani ili odbačeni. Na taj način se sprečava isporuka neispravnih proizvoda kupcu.

Druga karakteristika ovog oblika funkcije kvaliteta je nedovoljna efikasnost i, često, neekonomičnost usled visokih troškova. Čak i u slučaju veoma rigorozne i sveobuhvatne kontrole, često se kod korisnika nađe određeni broj proizvoda sa nedostacima jer uzroci nastanka grešaka nisu otklonjeni. Troškovi, koji nastaju usled organizovanja i sprovođenja takve kontrole kao i pri pronalaženju proizvoda sa nedostacima povećavaju ukupne troškove proizvodnje.

Kvalitet proizvoda se utvrđuje po završetku proizvodnje kada se uklanjaju uočene greške. Otklanjanjem grešaka otkrivenih nakon proizvodnje otklanjaju se samo posledice ali uzroci i dalje ostaju. Odgovornost za kvalitet drugih učesnika procesa proizvodnje ne postoji ili, ako u nekim slučajevima i postoji, ona nije direktna i odlučujuća. Posledice ovakvog pristupa pitanjima kvaliteta su:

- Nezadovoljavajući kvalitet proizvoda i nezadovoljni kupci,
- Povećani troškovi prouzrokovani potrebom za dodatnom ispravom neispravnih proizvoda, koje su dalje posledice više cene proizvoda zbog čega su kupci, takođe, nezadovoljni i
- Uzroci odstupanja (grešaka) se sporo otklanjaju ili se uopšte ne otklanjaju, zbog čega se sporo postiže potreban nivo kvaliteta.

Inspekcija kvaliteta se često naziva kontrolom kvaliteta, a službe koje je obavljaju obično nose naziv „Službe kontrole kvaliteta“ ili nekako slično. Inspekcija kvaliteta, kao osnovni vid funkcije kvaliteta, se danas sve manje primenjuje – uglavnom u masovnoj proizvodnji za manje razvijena tržišta, gde se kvalitetu ne pridaje veliki značaj.

Prevenција kvaliteta je filozofija koja se zasniva na sprečavanju pojave grešaka i na trajnom uklanjanju uzroka grešaka. Cilj je da se postigne proizvodnja bez grešaka.

Obezbe enje kvaliteta je funkcija koja je, u odnosu na ostale funkcije, najkasnije poela da se razvija. Osnovne karakteristike ovog pristupa su :

- Vode a uloga i odgovornost rukovodstva za kvalitet
- Jasno definisanje odgovornosti za kvalitet svih pripadnika organizacije
- Stalno preispitivanje i održavanje zahtevanog i željenog nivoa kvaliteta radi zadovoljenja kupaca

Pojam „obezbe enje kvaliteta“ sugerise da je to neka vrsta prevencije. Prevencija kvaliteta je veoma zna ajan faktor ukupne funkcije obezbe enja kcvaliteta. Cilj i suština obezbe enja kvaliteta su sticanje poverenja korisnika u sposobnost organizacije da isporu i kvalitetan proizvod. Karakteristika ovog pristupa kvalitetu je vode a uloga i odgovornost rukovodstva za kvalitet i jasno definisane odgovornosti za kvalitet svih pripadnika organizacije. S obzirom da sve funkcije organizacije uti u na kvalitet, obezbe enje kvaliteta je na in permanentnog nadzora celokupne funkcije kvaliteta od strane najvišeg rukovodstva. Briga za kvalitet je na najvišem nivou-to je zadatak i obaveza najvišeg rukovodstva i osnova poslovne politike.

WWW.DIPLOMSKI.RS

WWW.MATURSKI.COM

ZA PUNU VERZIJU RADA NAS MORATE POSETITI
KLIKOM NA LINK

diplomski.rs@gmail.com

066/00-64-52

porucujem@gmail.com