

Uvod

Standardi za sisteme menadžmenta kvalitetom su standardi familije ISO 9000. Oni predstavljaju koherentan skup standarda za sistem menadžmenta kvalitetom i olaksavaju uzajamno razumevanje u nacionalnoj i međunarodnoj trgovini. Oni obuhvataju: ISO 9000 kojim se opisuju osnove sistema i utvrđuje terminologija; ISO 9001 koji ispunjava zahteve koji se odnose na sistem, koristi se tamo gde je potrebno da se pokaže sposobnost organizacije da isporučuje proizvode koji zadovoljavaju korisnika; ISO 9004 daje uputstvo koje se odnosi i na efektivnost i na efikasnost sistema i ISO 9011 koji daje uputstvo za proveru sistema menadžmenta kvalitetom i sistema menadžmenta zivotnom sredinom.

Princip menadžmenta kvaliteta je sveobuhvatno, fundamentalno pravilo ili pretpostavka za vođenje i upravljanje organizacije, usmereno na stalno poboljšanje performansi na duge staze, usredsređivanjem na korisnike, uz istovremeno zadovoljavanje potreba svih interesnih i zainteresovanih strana.

Principi menadžmenta kvalitetom omogućavaju uspesno vođenje organizacije i njen uspesan rad. Uspeh može da se postigne primenom i održavanjem sistema menadžmenta koji je projektovan da stalno poboljšava performanse, obuhvatajući potrebe svih zainteresovanih strana.

2. Principi menadžmenta kvaliteta

Identifikovano je osam principa menadžmenta kvalitetom koje najviše rukovodstvo može da koristi pri vođenju organizacije, u cilju poboljšavanja performansi.

To su: usredsređenost na korisnike, liderstvo, uključivanje osoblja, procesni pristup, sistemski pristup menadžmentu, stalna poboljšanja, odlučivanje na osnovu činjenica i uzajamno korisni odnosi sa isporučiocima.

2.1. Usredsređenost na korisnike

ISO 9000:2005: "Organizacije zavise od svojih korisnika, one treba da razumeju njihove trenutne i buduće potrebe, treba da ispune njihove zahteve i nastoje da prevaziđu njihova očekivanja".

Postovanje ovog principa, organizacija pravi prelaz sa okrenutosti ka unutra, na okrenutost ka okruženju.

Neposredne koristi od primene ovog principa su:

Za formulisanje politike i strategije-potrebe korisnika postaju razumljive u celoj organizaciji,

Za definisanje opstih i posebnih ciljeva- obezbeđuju da ciljevi budu u direktnoj vezi sa potrebama i očekivanjima korisnika,

Za operativni menadžment-omogućava poboljšanje performansi organizacije za zadovoljavanje potreba korisnika,

Za menadžment ljudskih resursa-obezbeđuje da ljudstvo poseduje određeno znanje i sposobnosti da bih se ispunili zahtevi korisnika.

Primena ovog principa vodi ka:

Istrazivanju i boljem razumevanju potreba i očekivanja korisnika,

Povezivanju ciljeva organizacije sa potrebama i očekivanjima korisnika,

Upoznavanju cele organizacije sa potrebama i očekivanjima korisnika,

Merenju zadovoljenja korisnika,

Sistemskom menadžmentu odnosa sa korisnicima,

Izbalansiranom pristupu zadovoljavanju zahteva korisnika i drugih interesnih strana (vlasnika, zaposlenih, snabdevaca...).

2.2. Liderstvo

Lideri uspostavljaju jedinstvo ciljeva i pravaca delovanja organizacije.

Oni treba da stvaraju i održavaju interno okruženje u kojem osoblje može u potpunosti da učestvuje u ostvarivanju ciljeva organizacije.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com