

SEMINARSKI RAD

Predmet: Upravljanje kvalitetom

Tema: Kvalitet

<http://www.MATURSKIRADOVI.NET/>

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.

Ključ ovih promena je u suštinskim promenama shvatanja pojma kvaliteta i težnji 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 impementaciju 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 oragana, 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, način mišljenja i delovanja, koji su usredsređeni na: kvalitet, učešće svih zaposlenih na unapređenju kvaliteta kroz zadovoljenje kupaca, a u korist svih zaposlenih i društva u celini.

Definicija

Kvalitet mje 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, naročiti kao trojna karakteristika.

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

U tom smislu, aktivnosti su usmerene na:

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

Reputacija organizacije zavisi od kompetitivnih elemenata:

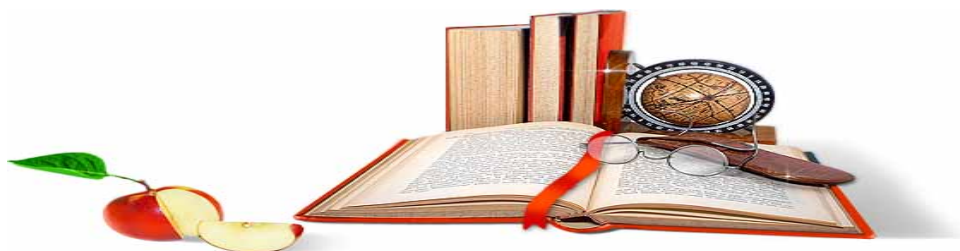
- Kvaliteta
- Pouzdanosti
- Roka isporuke
- Cene
- Uslova isporuke

Proizvođača i davaoca usluga, u osnovi, zanima određenija 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 karkteristikama, dok su karakteristike kvaliteta usluga drugačijeg karaktera.

---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU WWW.MATURSKI.NET ----

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG
WWW.MAGISTARSKI.COM
WWW.MATURSKIRADOVI.NET



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO [SEMINARSKI](#), [DIPLOMSKI](#) ILI [MATURSKI](#) RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE [GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI](#) KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U [BAZI](#) NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU [IZRADA RADOVA](#). PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM [FORUMU](#) ILI NA

maturskiradovi.net@gmail.com