

## Karakteristike sistema menadžmenta kvaliteta u PPS-u

Vrsta: Seminarski | Broj strana: 15 | Nivo: Fakultet za industrijski menadžment, Kruševac

### Sadržaj

1. Uvod 3
2. Karakteristike SMK-a 4
  - 2.1. Dimenzije kvaliteta 6
  - 2.2. Savremeno upravljanje kvalitetom proizvoda 7
3. Kvalitet proizvoda i usluga 10
  - 3.1. Kvalitet proizvoda 10
  - 3.2. Kvalitet usluga 11
  - 3.3. Integralni kvalitet proizvoda 13
4. Zaključak 14
5. Literatura 15

#### 1. Uvod

Kvalitet proizvoda se sve više nalazi u žiži interesovanja kako kupca, tako i proizvođača.

Kupac hoće da mu proizvod ispuní sve zahteve u pogledu funkcionalnosti, pouzdanosti, veka korišćenja, potrošnje energije, estetskog izgleda, pogodnosti održavanja i drugog. Naravno, on to hoće po prihvatljivoj ceni i u zadržatom roku isporuke.

Proizvođač je zainteresovan za kvalitet ne zbog imidža, ili iz ljubavi prema kupcu već zbog dobiti i dugoročnog prisustva na svetskom tržištu. Da bi to ostvario, upotrební kvalitet, koji se kod njega stvara mora u potpunosti ispuniti potrebe kupca.

Polazeći od činjenice da je tržište ponude veoma razvijeno to se nameće ključno pitanje kako na njemu opstati. Najmoćniji nude po povoljnim cenama i u prihvatljivom roku isporuke. Te uslove moraju zadovoljiti i ostali. Međutim, probirljivi kupac zahteva mnoge elemente, koji se naizgled mogu učiniti da su sitnice, ali oni mogu biti oduševljujući u opredeljenju kupca, pa ih sa tog razloga itekako treba zadovoljiti. To sve govori da kvalitet proizvoda postaje ključni faktor za uspeh proizvoda na tržištu.

Treba naglasiti da je Japan zahvaljujući, pre svega, svom originalnom menadžmentu, a i svojoj kulturi postao svetski predvodnik u kvalitetu. Razvijena Evropa i Amerika su naterane da se zamisle kako da mu se suprotstave u tržišnoj utakmici. Isprobavali su razne recepte, ali trend nije zaustavljen. Jedna od mera zaštite je i pojava serije međunarodnih standarda u oblasti kvaliteta: ISO 9000 i ISO 14000. Evropske države i SAD su krenule u primenu ovih standarda, i sve to dobija formu pokreta za kvalitet i svedoči da bez kvaliteta nema opstanka.

#### 2. Karakteristike SMK-a

Korisnici zahtevaju proizvode sa karakteristikama koje zadovoljavaju njihove potrebe i očekivanja. Ove potrebe i ova očekivanja izražavaju se u specifikacijama za proizvod i one predstavljaju ono , što se zajednički naziva zahtevima korisnika. Zahteve korisnika korisnici mogu specifikirati u ugovoru ili ih može utvrditi sama organizacija. U oba slučaja korisnik je taj koji na kraju utvrđuje prihvatljivost proizvoda. Pošto se potrebe i očekivanja korisnika menjaju , zbog konkurencije i napretka tehnike, organizacije su primorane da stalno poboljšavaju svoje proizvode i procese.

Razvoj sistema kvaliteta predstavlja, na sadašnjem stepenu razvoja poslovnih sistema, jedan od najvažnijih zadataka menadžmenta na kojima mora da se radi. Da bi menadžment radio na razvoju sistema kvaliteta potrebno je da zna šta je:

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

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**