

Terminološki, kvartet – pristup, metod, tehnika i alat, vrlo često izaziva zabunu u redovima onih koji ih koriste. Razlozi su uglavnom nedovoljno jasne definicije svakog od navedenih pojmova.

Pre svega, treba imati na umu da je povezanost ovih pojmova hijerarhijska. Naime, u okviru određenog pristupa postoje određene metode, koje posredstvom određenih tehnika i izvršnih alata služe za postizanje određenog cilja.

Prvo, pozabavimo se pojmom pristupa. Pristup predstavlja skup korelativnih pretpostavki koje se odnose na prirodu razmatranog problema. Pristup je aksiomatske prirode, on opisuje prirodu određenog problema. On se odnosi na stanovište, filozofiju, izraz je poimanja stvari – nešto u šta neko veruje i to tvrdi, ali nije uvek u mogućnosti to i da dokaže. Vrlo često nije moguće proveriti ispravnost pristupa, osim kroz svrsishodnost metoda koje postoje u njegovim okvirima. Sistemsko-procesni pristup je dominantni način poimanja stvari u okvirima savremenog menadžmenta kvaliteta.

Metod predstavlja sistematsku proceduru ili način delovanja ili istraživanja u oblasti ili disciplini, zasnovan na postavkama određenog pristupa. Dakle, za razliku od pristupa koji je aksiomatske, metod je proceduralne prirode. U okvirima određenog pristupa, može postojati više metoda. Na izbor metode utiču postojeća ograničenja.

Pod tehnikom podrazumevamo postavku, šemu, dijagram toka, recepturu, namenjene postizanju neposrednog cilja. Obično zahteva upotrebu jednog ili više alata. Na primer, statističko upravljanje procesa je tehnika koja koristi čitav niz grafika, grafikona, histograma i statističkih alata namenjenih upravljanju procesa. Tehnike su implementacione prirode. Zahtevaju određenu dozu konceptualnih znanja i sposobnosti. Tehnike moraju biti konzistentne sa metodama i usaglašene sa postavkama u čijim okvirima egzistiraju.

Alat predstavlja usko fokusirano –sredstvo, određene primene, koje se može koristiti samostalno. Alati su izvršne prirode. Primeri alata su skup od sedam osnovnih alata za upravljanje kvaliteta itd.

U ovom poglavlju, upoznaćemo se sa najpopularnijim alatima koji se koriste u različitim segmentima menadžmenta kvaliteta – od planiranja, preko upravljanja do poboljšavanja.

Predstavićemo koncept u engleskoj literaturi poznat kao „sedam alata menadžmenta i planiranja” (u originalu „ The Seven Management and Planning Tools”), Kao i koncept „sedam alata za upravljanje kvaliteta” ( „Seven Quality Control Tools” ). Korišćenje istog broja u nazivima ovih alata ne treba da nas zavara – kao što ćemo videti, radi se o posve različitim alatima.

Sem ovih, upoznaćemo se u poslednjem delu ovog poglavlja, sa još nekim metodama, tehnikama i alatima koji se godinama uspešno koriste za potrebe menadžmenta kvaliteta.

Sedam alata menadžmenta i planiranja

Menadžerima na raspolaganju, dakle, stoji široka paleta alata za sprovođenje zacrtane politike kvaliteta, poznatijih kao „ sedam alata menadžmenta i planiranja”. Ovi alati su naročito pogodni za struktuiranje ideja, pravljenje strateških planova i organizovanje i vođenje kompleksnih projekata. Praktični su i korisni za sve one koji su uključeni u aktivnosti planiranja i upravljanja kvalitetom. Primenom ovih alata, menadžeri mogu uspešnije planirati i računati na stabilnu osnovu za stalno poboljšavanje i inoviranje procesa.

**----- 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)