

## Definicija i značaj kvaliteta

Vrsta: Seminarski | Broj strana: 8 | Nivo: Visoka mašinska strukovna škola, Trstenik

### S A D R Ž A J :

#### DEFINICIJA I ZNAČAJ KVALITETA

Od mnogih definicija posebnu pažnju zavređuju sledeće:

- Kvalitet je obeležje proizvoda - usluge koje je usmereno na sadašnje i buduće potrebe kupaca (Deming-SAD)
- Kvalitet je podobnost proizvoda za upotrebu (Juran - Japan)
- Kvalitet je saglasnost proizvoda sa zahtevima kupaca (Crosby - Francuska)
- Kvalitet je nivo do kojeg skup karakteristika proizvoda ispunjava zahteve kupaca (JUS - ISO 9000)
- Kvalitet je sposobnost firme da uči i implementira korisnikove želje

Značaj kvaliteta proizvoda-usluge, na najbolji mogući način, se pokazuje kroz činjenicu daje, danas u svetu, od tri glavna faktora, poslovnog uspeha (kvalitet, cena, rok isporuke) kvalitet proizvoda najviše proučavan faktor (Sl. 1).

Slika. 1 Najvažniji faktori poslovnog uspeha (triling uspeha)

#### PRESEK STANJA RAZVOJA KVALITETA U SVETU I KOD NAS

Dosadašnji razvoj:

- \* Prva faza (do 1960.): ZAVRŠNA KONTROLA (FC)
- \* Druga faza (do 1970.): DOGOVORNI NIVO KVALITETA (AQL)
- \* Treća faza (do 1980.): PROCESNA KONTROLA (IPC)
- \* Četvrta faza (do 1990.): KVALITET PREMA ISO 9000
- \* Peta faza (do 2000.): OD INSPEKCIJE DO PREVENCIJE (IP)
- \* Šesta faza (posle 2000.): TOTALNO UPRAVLJANJE KVALITETOM (TQM)

TQM (Totally Quality Management)

Ovu fazu razvoja karakteriše potpuno nova filozofija stvaranja kvaliteta po kojoj su za kvalitet odgovorni (Slika 2):

- Sve funkcije (službe) u preduzeću od marketinga do eksploatacije proizvoda na tržištu.
- Svi zaposleni u preduzeću po principu autokontrole (samokontrole)
- Svi dobavljači robe van preduzeća
- Svi kupci proizvoda

Dakle, TQM je integralni-najviši domet u oblasti kvaliteta i poslovanja uopšte, gde je kontrola kvaliteta proizvoda bazira na principu: "ZERO DEFECT" (Nulta greška). Krajnji efekat je visoko zadovoljstvo kupca.

Slika. 2 TQM koncept ostvarivanja kvaliteta (Totally Quality Management)

VAŽNO!

Upravo, razvoj uvođenje i neprekidno usavršavanje sistema kvaliteta po konceptu TQM-a je rezultat Japanskog poslovnog sistema i vodeće-liderske pozicije u svetu.

Moderna teorija TQM-a je rođena u SAD (Deming; 1945.), razvila se u Japanu (Ichiro Ishikawa, 1970.), a danas predstavlja opšti svetski pokret.

Sve do 1990. godine u svetu su funkcionisala dva modela menadžmenta kvalitetom (Japanski visoko superioran i Zapadni bez uspeha da ga kopira i naravno bez željenih rezultata). Glavni razlog je bio u tome da niko nije razumeo filozofiju japanskog modela. Tek njenim uočavanjem, od 1990. godine, nastaje svetski proces u primeni ovog modela.

Naša zemlja, međutim, baš u ovom periodu, ulazi u krizu (ratovi, sankcije, ekonomski pad), pa zaokupljena preživljavanjem, nije ni imala priliku da se bavi razvijanjem, posebno ne razvojem menadžmenta kvalitetom, što za posledicu ima stanje koga karakteriše potpuna odsutnost u ovoj oblasti u odnosu na svet.

**----- 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)**