

## SADRŽAJ

### uvod

„Kvalitet počinje i završava se obrazovanjem.“

Kaoru Ishikawa

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, on je postao najznačajniji strateški faktor uspeha organizacije.

Preduzeća danas posluju u veoma složenim uslovima. Okruženje se u uslovima globalizacije i otvorenog tržišta karakteriše velikom konkurencijom, brzim tehnološkim promenama, visokim nivoom turbulencije, neizvesnošću itd. Konkurentnost kompanije na svetskom tržištu određena je kvalitetom procesa unutar same kompanije. Kvalitet proizvoda je želja i cilj svakog uspešnog tržišno orijentisanog poslovnog istema. Unapređenje konkurentnosti i borba za bolju tržišnu poziciju preduzeća u savremenom svetu, koji karakterišu duboke promene u oblastima proizvodnje, tehnologije, organizacije i upravljanja, zahtevaju od menadžera da shvate moderne trendove u razvoju menadžment sistema zasnovane na konceptu totalnog kvaliteta. Kvalitet označava nastojanje da se stvari urade dobro prvi i svaki sledeći put. Upravljanje kvalitetom je sistematičan način kojim se garantuje da će se organizovane aktivnosti odvijati onako kako je planirano. To je disciplina upravljanja koja se bavi sprečavanjem pojave problema, kao i kontrolom, čime se osigurava preventiva. Upravljanje kvalitetom je efikasan alat za rešavanje svih zahteva kvaliteta i uspostavljanje moderne i inovativne kompanije. Ono predstavlja skup aktivnosti i akcija kojima se utiče na kvalitet proizvoda, rada i organizovanja.

Proizvodnost i cena u prošlosti su predstavljali kritične faktore uspeha kompanije. U današnje vreme zahtevi za inovacijskim veštinama, jedinstvenosti, sposobnosti učenja, dobro osmišljenim proizvodima ili uslužnim programima, fleksibilno prilagođavanje promenljivim tržišnim uslovima i zahtevima klijenata predstavljaju najveće zahteve standarde kvaliteta za modernu kompaniju. Inovacije tehnologije, proizvoda, procesa i organizacije, predstavljaju deo strateškog koncepta i orijentacije i savremene organizacije ka poboljšanju i inovacijama u svim aspektima njenog delovanja. Takva organizacija teži stalnim promenama u susret novim zahtevima kupaca, kreiranju novih potreba i poboljšanih vrednosti namenjenih kupcima.

### DEFINICIJA PROCESA

Poslednjih desetak godina vladao je veliki interes za menadžment organizacijama i njihovim poslovanjem baziranim na procesima.

Interesovanje za procese u organizacijama je posebno poraslo kada je izdata nova verzija standarda ISO 9001:2000 koji zahteva od organizacija da sistem kvaliteta razvijaju usmeravajući se na svoje procese, odnosno na bazi tzv. procesnog pristupa.

Suština usmeravanja na procese ogleda se u pomeranju pažnje organizacije sa rezultata svoga rada (gotovih proizvoda/pruženih usluga), na procese (lance aktivnosti) pomoću kojih organizacija dolazi do proizvoda/usluge.

Poslovni aspekti kvaliteta se realizuju stalnim unapređenjem poslovnih procesa, odnosno kvalitet proizvoda je posledica (rezultanta) kvaliteta poslovnih procesa. Zbog toga prioritet treba da imaju unapređenja poslovnih procesa. Pod pojmom proces, podrazumeva se niz operacija u kojima se neki ulaz - input (informacije, materijal i sl.) pretvara u određeni izlaz - output u obliku raznih vrsta roba ili usluga. Skoro svaka organizovana aktivnost može da se posmatra kao proces, koji se realizuje radi zadovoljenja internih ili eksternih kupaca.

**----- 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)**