

Uvod

Standardi za sisteme menadžmenta kvalitetom su standardi familije ISO 9000. Oni predstavljaju koherentan skup standarda za sistem menadžmenta kvalitetom i olaksavaju uzajamno razumevanje u nacionalnoj i medjunarodnoj trgovini. Oni obuhvataju: ISO 9000 kojim se opisuje osnove sistema i utvrđuje terminologija; ISO 9001 koji ispunjava zahteve koji se odnose na sistem, koristi se tamo gde je potrebno da se pokaze sposobnost organizacije da isporucuje proizvode koji zadovoljavaju korisnika; ISO 9004 daje upustvo koje se odnosi i na efektivnost i na efikasnost sistema i ISO 9011 koji daje upustvo za proveru sistema menadžmenta kvalitetom i sistema menadžmenta zivotnom sredinom.

Princip menadžmenta kvaliteta je sveobuhvatno, fundamentalno pravilo ili pretpostavka za vodjenje i upravljanje organizacije, usmereno na stalno poboljsanje performansi na duge staze, usredsredjivanjem na korisnike, uz istovremeno zadovoljavanje potreba svih interesnih i zainteresovanih strana.

Principi menadžmenta kvalitetom omogucavaju uspesno vodenje organizacije i njen uspesan rad. Uspeh moze da se postigne primenom i odrzavanjem sistema menadžmenta koji je projektovan da stalno poboljsava performanse, obuhvatajuci potrebe svih zainteresovanih strana.

2. Principi menadžmenta kvaliteta

Identifikovano je osam principa menadžmenta kvalitetom koje najvise rukovodstvo moze da koristi pri vodenju organizacije, u cilju poboljsavanja performansi.

To su: usresredjenost na korisnike, liderstvo, ukljucivanje osoblja, procesni pristup, sistemski pristup menadžmentu, stalna poboljsanja, odlucivanje na osnovu cinjenica i uzajamno korisni odnosi sa isporuciocima.

2.1. Usredsredjenost na korisnike

ISO 9000:2005: "Organizacije zavise od svojih korisnika, one treba da razumeju njihove trenutne i buduće potrebe, treba da ispune njihove zahteve i nastoje da prevazidju njihova ocekivanja".

Postovanje ovog principa, organizacija pravi prelaz sa okrenutosti ka unutra, na okrenutost ka okruzenju.

Neposredne koristi od primene ovog principa su:

Za formulisanje politike i strategije-potrebe korisnika postaju razumljive u celoj organizaciji,

Za definisanje opstih i posebnih ciljeva- obezbeduju da ciljevi budu u direktnoj vezi sa potrebama i ocekivanjima korisnika,

Za operativni menadžment-omogucava poboljsanje performansi organizacije za zadovoljavanje potreba korisnika,

Za menadžment ljudskih resursa-obezbedjuje da ljudstvo poseduje odredjeno znanje i sposobnosti da bih se ispunili zahtevi korisnika.

Primena ovog principa vodi ka:

Istrazivanju i boljem razumevanju potreba i ocekivanja korisnika,

Povezivanju ciljeva organizacije sa potrebama i ocekivanjima korisnika,

Upoznavanju cele organizacije sa potrebama i ocekivanjima korisnika,

Merenju zadovoljenja korisnika,

Sistemskom menadžmentu odnosa sa korisnicima,

Izbalansiranom pristupu zadovoljavanju zahteva korisnika i drugih interesnih strana (vlasnika, zaposlenih, snabdevaca...).

2.2. Liderstvo

Lideri uspostavljaju jedinstvo ciljeva i pravaca delovanja organizacije.

Oni treba da stvaraju i odrzavaju interno okruzenje u kojem osoblje moze u potpunosti da ucestvuje u ostvarivanju ciljeva organizacije.

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

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com