

УВОД

Конкурентност компаније на светском тржишту одређена је квалитетом процеса унутар саме компаније. Квалитет производа је жеља и циљ сваког успешног тржишно оријентисаног пословног система. Квалитет означава настојање да се ствари ураде добро први и сваки следећи пут.

Управљање квалитетом је систематичан начин којим се гарантује да ће се организоване активности одвијати онако како је планирано. То је дисциплина управљања која се бави спречавањем појаве проблема, као и контролом, чиме се осигурава превентива. Управљања квалитетом је ефикасан алат за решавање свих захтева квалитета и успостављање модерне и иновативне компаније. Оно представља скуп активности и акција којима се утиче на квалитет производа, рада и организовања.

Производност и цена у прошлости су представљали критичне факторе успеха компаније. У данашње време захтеви за иновацијским вештинама, јединствености, способности учења, добро осмишљеним производима или услужним програмима, флексибилно прилагођавање променљивим тржишним условима и захтевима клијената представљају највеће захтеве стандарде квалитета за модерну компанију.

Увођењем система управљања квалитетом у фирми долази до: континуираног сталног побољшања, повећања конкурентности, повећање ефикасности и профитабилности, јасних процедура, минимизирања грешака, смањењу времена производње, боље мотивације, боље комуникације и информисаности, повећања имиџа, сигурности и поузданости производа или услуга, до бољег управљања људским потенцијалима, до усмерености на купце.

Купац је тај који одређује квалитет, а не произвођач. За оцену квалитета неопходно је познавати потребе корисника.

Оријентација на купца указује да је концепт квалитета маркетиншки заснован.

ШТА ЈЕ СИСТЕМ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ

То је управљачки систем којим усмеравамо организацију на остварење постављених циљева у погледу квалитета пословања и пружања услуга. Овај систем чине организациона структура, одговорности, процеси и ресурси потребни за управљање системом. То је систем у коме се тачно зна ко, шта, кад и како ради!

Данас најраширенији систем за управљања квалитетом нуди Међународна организација за стандардизацију ISO. Ријеч "ISO" изведена је из грчке ријечи "исос" – једнак, што уједно објашњава сврху стандарда: "Да сви послујемо на приближно једнак, исправан начин".

Међународна организација за стандардизацију, ISO (International Organisation for Standardisation), је највећа светска институција за развој стандарда и представља мрежу националних института у 158 земаља, на бази један члан - једна земља, са седиштем у Женеви (Швајцарска) где се цео систем координише. Иако је ИСО невладина организација, многи чланови националних института су или именовани од стране извршних власти у својим земљама или су у исто време чланови тих извршних власти. Самим тим, ISO представља организацију у којој се консензуси постижу на бази решења која одговарају захтевима како пословних, тако и других интересних група као што су потрошачи или државна управа.

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

www.maturskiradovi.net

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