

Увод

У времену драстичних промена, будућност наслеђују они који уче. Они који мисле да су све научили, оспособљени су да живе у свету који више не постоји.

Eric Hoffer

Нажалост, будућност више није оно што је некад била.

Paul Valery

За почетак, анегдота која ће нам помоћи да у потпуности схватимо позицију у којој се налазимо. На радару моћног носача авиона, који се налазио негде на отвореном мору изненада се појавио титрајући сигнал. Адмирал наређује радио оператеру: „Наредите том пловилу да промени курс за 15 степени“. Одговор: „Ви промените курс за 15 степени“. Помало изнервиран, адмирал наређује: „Реците им да смо ми морнарица и да морају да промене курс за 15 степени“. Одговор са друге стране је био исти као и претходни. Сада, већ видно изнервиран, арогантни адмирал узима микрофон у своје руке и наређује: „Ја сам адмирал најјаче морнарице на свету. Или промените курс за 15 степени или...“. Одговор: „Овде светионик, ви промените курс за 15 степени“.

Причица је врло поучна. Чак и амерички менаџери, некада недодирљива група на отвореном мору тржишта, мораће да промени начин размишљања и одговори на изазове глобалног тржишта. Они морају да овладају новим вештинама, науче нове технике и методе и постану много флексибилнији како би се равноправно носили са нарастајућом конкуренцијом из других земаља. Да би била конкурентна, америчка привреда се мора ревитализовати и без остатка посветити квалитету. Шта онда рећи за нашу?

У нашој земљи до скоро примењивана пракса повећања капацитета по сваку цену, уз просто одржавање неопходне расположивости опреме, слична је оној присутној у САД средином и крајем седамдесетих.

Наведени приоритети су форсирани на рачун производности, повећаног утршка енергије и загађења околине и, пре свега, квалитета. Оваква концепција је већину компанија довела у врло незавидну ситуацију, а тадашњу америчку индустрију у подређени положај у односу на прекоморску - европску и јапанску.

Несумњива је била предност прекоморске индустрије у технологијама и опреми, наглашени су били место и улога истраживања и развоја, везе са купцима и добављачима јасно дефинисане, а радна снага дисциплинована и лојална. Амерички одговор на прекоморски изазов применом ригорознијих стандарда квалитета и поштравањем завршне контроле био је улазак у унапред изгубљену битку. Врло брзо се показало да једино корените промене филозофије менаџмента квалитета могу донети жељене резултате. Решење својих проблема америчка индустрија нашла је у примени добро познатих постулата менаџмента квалитета, који ће бити детаљно обрађени у наставку књиге.

1.1. О квалитету за почетнике

На почетку мали скеч, преузет са сајта „Department of Quality Management, The University of Salford, Great Britain“. Кроз дијалог студента и професора, добићете одговоре на нека питања која се намећу сама по себи, а који ће вас увести у област менаџмента квалитета.

- „Шта је то **менаџмент квалитета**?“
- „А ко сте ви?“
- „Студент.“
- „Ако вас баш интересује онда читајте редом“.

Пре свега, шта је то **менаџмент**? Постоје многе књишке дефиниције, али постоји консензус око једне - **менаџмент** се односи на ефективно коришћење ресурса ради постизања циљева организације.

Ресурси укључују:

- људе,
- материјале,

- машине,
- новац,
- време,
- простор,
- информације.

Менаџерске активности укључују:

- планирање,
- организовање,
- управљање/мониторинг,
- побољшавање,
- обезбеђивање (јамчење),
- мотивисање.

Као што видите, **управљање квалитета** (енг. „quality control“) је само један од аспеката **менаџмента квалитета** (енг. „quality management“).

Све ово звучи фино и логично, али нажалост традиционалне организације су углавном усредсређене на пословне функције као што су пројектовање, производња и продаја. Ово је условило да те организације постану клишеизирани и интровертни, са израженим међусекторским ривалитетом и трвењем, као и политиком која иде на штету корисника. Да ли вам ово звучи познато? Ако је тако, наставите да читате!

- „Шта је то **квалитет**?“

Опет, постоји велики број дефиниција, али покушаћемо са овом, а касније ћемо је допунити објашњењима – **квалитет** представља задовољење, по могућству, и превазилажење захтева корисника.

- „Звучи просто, али ко су то корисници?“

Корисник је свака она особа која прима робу, услуге или информације од друге особе. Исто важи и за организације.

- „Та, то практично значи да смо сви ми, у неку руку, корисници и то, како унутар, тако и ван наших организација?“

Да, да у праву сте; прве зовемо унутрашњим, а друге који нам, надамо се, углавном за то плаћају, на овај или онај начин, зовемо спољашњим корисницима.

- „Добро, а како се постиже квалитет?“

Нечим што се зове **менаџмент квалитета**. Да ли се сећате када сам у делу "Шта је менаџмент" рекао да се традиционално постављене организације усредсређују на пословне функције што, заправо, иде на штету корисника?

- „Да, наравно, да се сећам! Па то је речено пре пар секунди! Али, да ли бисте коначно објаснили шта је то **менаџмент квалитета**?”

Менаџмент квалитета се односи на менаџмент пословних процеса који за циљ имају постизање задовољства спољашњих и унутрашњих корисника. Обухвата следеће концепте:

- превентивно деловање, а не ослањање на корективне активности,
 - смањивање варијација (одступања) ради побољшавања конзистентности производа (робе и услуга),
 - посвећеност свих запослених, нарочито највишег руководства (или тзв. „топ менаџмента“),
 - тенденцију за побољшавање свих аспеката пословања,
 - тимски рад у циљу решавања проблема и сталних побољшавања,
 - правилно обављање посла „из прве“, а не свесно чињење грешака и стварање обавезе да се ствари исправљају – овим приступом се штеде новац, време и нерви; наравно, стиче се и лојалност постојећих и наклоност потенцијалних, нових корисника,
 - доношење одлука ради остваривања користи на дуге стазе, а не краткорочне експедитивности.
-
- „Све у свему, мени ово звучи као логична ствар.“

Апсолутно. Изучавајући овај предмет, трудимо се да здрав разум ставимо у службу менаџмента квалитета. И немојте заборавити једно – ми, на овим просторима, можемо да постигнемо квалитет. Уосталом, из приложеног се може видети да се реч „КВАЛИТЕТ“ (енг. „QUALITY“)

може писати и ћирилицом.