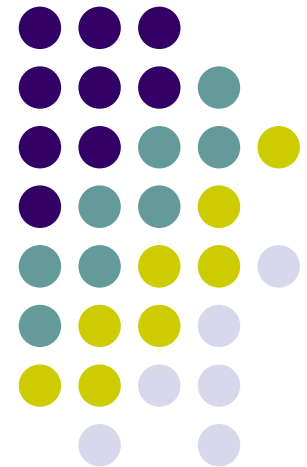


Upravljanje kvalitetom proizvoda I – peta nastavna jedinica

**Prof. dr Vidosav D.
Majstorović,
dipl.maš.inž.
Mašinski fakultet u Beogradu**

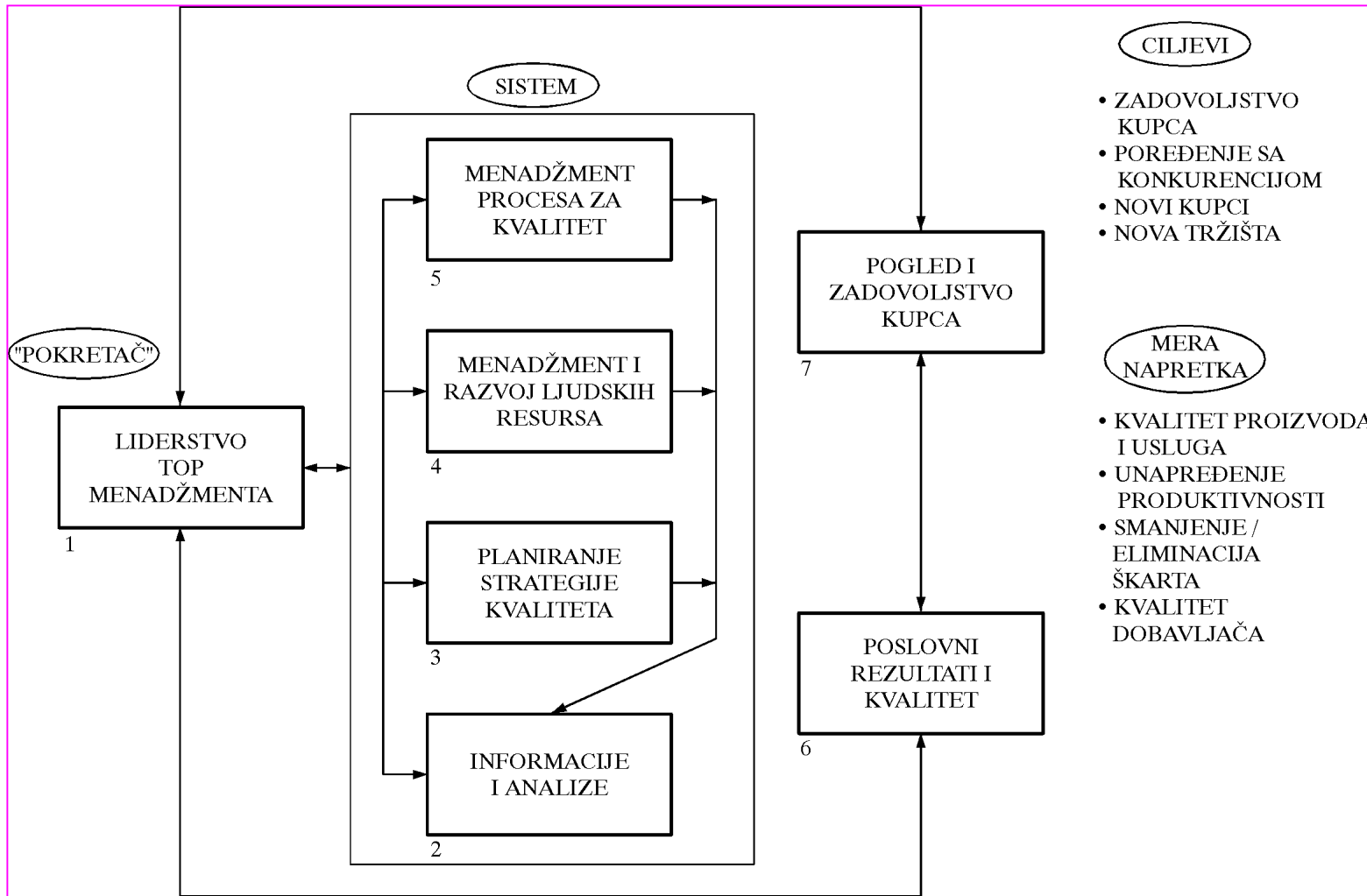
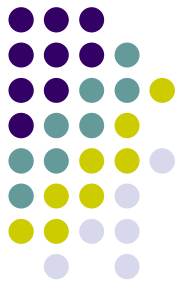


TQM ZA MALE I SREDNJE ORGANIZACIJE



Unapređenje kvaliteta prema TQM modelu, u malim i srednjim organizacijama,^[1] se zasniva na:

- • zadovoljenje kupca i ispunjenje njegovih očekivanja,
 - • proširenje tržišta i razvoj novih proizvoda,
 - • kvalitet proizvoda i usluga,
 - • produktivnost, radna efektivnost i poslovna izvrsnost,
 - • razvoj, upravljanje i zadovoljstvo zaposlenih,
 - • unapređenje i razvoj performansi dobavljača, i
 - javna odgovornost i odnosi sa društvenom zajednicom
- [1] Pojam malih i srednjih organizacija, vezuje se za broj zaposlenih kao i za ukupni prihod na godišnjem nivou. Zbog različitih pristupa ovoj klasifikaciji (broj zaposlenih, prihod), ovde se to ne izlaže. Prema broju zaposlenih to je: do 50 zaposlenih – male; do 250 zaposlenih – srednje, preko 250 zaposlenih – velike.**



Sl. 30. Struktura modela TQM-a za male i srednje organizacije

TQM ZA MALE I SREDNJE ORGANIZACIJE

– Elementi / kriterijumi

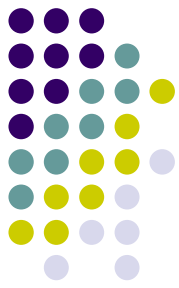


Liderstvo. Prvi element poslovne izvrsnosti, koji proizilazi iz ovog modela, ogleda se u liderstvu vrhovnog (top) menadžmenta, da kreira, održava i unapređuje sistem poslovanja okrenut vrednostima kupca. To se postiže kroz sledeće aktivnosti:

- ● lično uključivanje u procese za kvalitet,
- ● jasna komunikacija u vezi sa kvalitetom, sa svim zaposlenima,
- ● konzistentan i kontinualan pristup, praćenju i održavanju parametara i performansi kvaliteta,
- ● prepoznavanje i priznavanje doprinosa unapređenju kvaliteta svakog zaposlenog, i
- ● uključivanje svih zaposlenih u kontinualna unapređenja kvaliteta.

TQM ZA MALE I SREDNJE ORGANIZACIJE

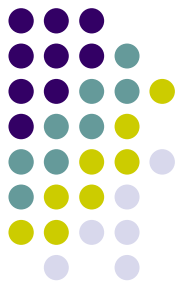
– Elementi / kriterijumi



- **Informacije i analize.** Primena ovog TQM modela zahteva uspostavljanje informacionog sistema za prikupljanje, praćenje i ocenu poslovnih performansi, kroz aspekt kvaliteta. Ključni koraci u primeni ovog sistema su:
 - ● određivanje tipova i vrsta potrebnih informacija,
 - ● definisanje načina korišćenja informacija za merenje procesa, i
 - određivanje načina korišćenja informacija u procesima unapređenja kvaliteta.

TQM ZA MALE I SREDNJE ORGANIZACIJE

– Elementi / kriterijumi

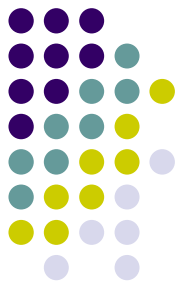


Planiranje strategije kvaliteta. Ovaj element poslovne izvrsnosti, ima za cilj da identifikuje ključne procese i operacije i procese za kvalitet i da ih integriše u planove organizacije, a kroz performanse poslovanja. To praktično znači:

- ● projektovanje strateškog plana na bazi ciljeva kvaliteta a za ključne kupce,
- ● fokusiranje ciljeva na projektovanje bez defektne proizvodnje,
- ● projektovanje sistema brzih odgovora na zahteve kupca,
- ● definisanje modela za smanjenje ciklusnih vremena, i
- ● povećanje produktivnosti i održavanje cena na konkurentnom nivou.

TQM ZA MALE I SREDNJE ORGANIZACIJE

– Elementi / kriterijumi

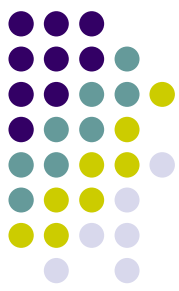


Menadžment i razvoj ljudskih resursa. Menadžment uspostavlja i razvija sistem za uključivanje svih zaposlenih u procese unapređenja kvaliteta. Najvažnije aktivnosti za ovaj element su:

- • obezbeđenje obrazovanja i obuke za sve zaposlene,
- • razvoj transparentnog sistema za unapređenje znanja,
- • promovisanje i razvoj sistema za inicijative i saradnju između menadžmenta, zaposlenih, sindikata i drugih, i
- • projektovanje, razvoj i primena sistema za merenje zadovoljstva zaposlenih i povratnih informacija na bazi dobijenih rezultata.

TQM ZA MALE I SREDNJE ORGANIZACIJE

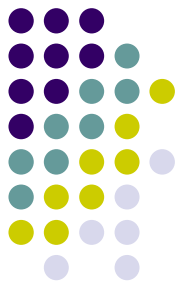
– Elementi / kriterijumi



- **Menadžment procesima za kvalitet.** Kako se uspostavlja i razvija sistem za unapređenje kvaliteta integrisan sa performansama poslovanja i sistemom ocenjivanja, razmatra ovaj element i obuhvata:
 - projektovanje i razvoj novih proizvoda i procesa isporuke gde su greške na proizvodu eliminisane a kvalitet usluga unapređen, i
 - razvoj programa partnerskih odnosa, gde se organizacija povezuje sa svojim do-bav-lja-čima na osnovu sienergetskih relacija a kroz unapređenje kvaliteta i smanjenje troškova.

TQM ZA MALE I SREDNJE ORGANIZACIJE

– Elementi / kriterijumi



Poslovni rezultati i kvalitet. Ovaj element razmatra načine za praćenje poslovnih rezultata u korelaciji sa kvalitetom proizvoda i usluga, kroz pokazatelje: škart, povraćaj od kupca, troškovi nekvaliteta, itd. Zbog toga, moraju se uspostaviti sledeće tipične aktivnosti:

- ● pregled parametara vezanih za kupca,
- ● poređenja nivoa kvaliteta u prošlosti i danas, i
- ● poređenja nivoa kvaliteta sa sličnim organizacijama, konkurencijom, industrijskim liderima i na osnovu benchmarking podataka.

TQM ZA MALE I SREDNJE ORGANIZACIJE

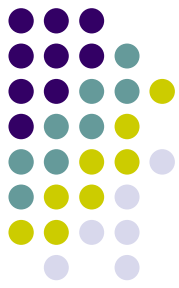
– Elementi / kriterijumi



Pogled i zadovoljstvo kupca. Odnos organizacije prema svojim kupcima, način praćenja njihovog zadovoljstva, prati ovaj element, a on obuhvata:

- • identifikovanje specifičnih grupa kupaca i segmenata tržišta,
- • prikupljanje povratnih informacija od napred navedenih grupa (segmenata) i njihova analiza u periodu od tri do pet godina,
- • identifikovanje potrebnih koraka za generisanje sadašnjih i budućih zahteva i potreba kupaca i tržišta,
- • identifikovanje dostignutih nivoa, trendova, parametara zadovoljstva i povratnih informacija, iz oblasti zadovoljstva kupca i tržišta, i
- • poređenje rezultata zadovoljstva kupca i ostvarenih trendova sa sličnim organizacijama.

Hvala Vam na pažnji !



Vaš
Prof. Dr Vidosav D. MAJSTOROVIĆ,
dipl.maš.inž.,
Mašinski fakultet u Beogradu

P I T A N J A !