

TOTALNI MENADŽMENT KVALITETA I RAZVOJ MAKEDONSKE EKONOMIJE

TOTAL QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AND THE DEVELOPMENT THE REPUBLIC OF MACEDONIA

Gordana Biblilovska¹, Ivana Biblilovska²

Rezime

Totalni menadžment kvaliteta je filozofija, koncepcija i metodologija koja obezbeđuje ekonomski razvoj. Stvoren je u Japanu, transferiše se u Americi, a zatim u Evropi, kao i u tranzicionim ekonomijama.

Utvrđivanje kvaliteta je potrebno kada se utvrđuje misija, ciljevi, strategija, sprovođenje strategije, kulture, strukture, kao i kontrola proizvoda i usluga sa aspekta zadovoljavajućeg kvaliteta. Postoji povezanost između menadžmenta kvaliteta i tržišta, jer se stvaraju uslovi za plasman proizvoda i usluga na evropskom i svetskom tržištu. Treba da se radi na kvalitetu, t.j. da bude izgrađen i u praksi realizovan u: upravljanju i donošenju odluka, aktivnostima u domenu proizvodnje i kontrole, aktivnostima na tržištu i na istraživanju tržišta.

U Makedoniji totalni menadžment kvaliteta u potpunosti ne nalazi svoju primenu, ne zbog nedostatka želje ili neznanja, već zbog nepostojanja nekih uslova za razvoj ove forme upravljanja sa kvalitetom. Na primer, preduzeća u Makedoniji nemaju sredstava za veća ulaganja u istraživanju i razvoju. Cilj ovog rada je da se istraži značenje totalnog menadžmenta kvaliteta u Makedoniji, iz aspekta zemlje kandidata za člana EU. U početku tranzicije (sa afirmacijom tržišta i privatizacije) totalni menadžment kvaliteta bio je atraktivan za povećanje konkurentnosti na tržištu, efikasnosti, rentabilnosti i standardizaciji. Integralni je deo strategije na najvišem nivou, a funkcioniše horizontalno kad povezuje funkcije odeljenja, angažuje zaposlene na svim nivoima i obuhvata dobavljače i kupce. Tržišna ekonomija omogućava njegov razvoj, jer menadžment kvaliteta u potpunosti je karakteristika tržišne ekonomije (koje su razvijene, stabilne, bogate, organizovane). I danas makedonska preduzeća samoinicijativno sa svojim finansijskim sredstvima se snalaze na tržištu, kako znaju i umeju i ostvaruju svoje razvojne planove. Prioritetni zadatak im je poboljšanje kvaliteta u funkciji dinamizacije izvoza i učešća u procesu globalizacije svetske privrede. U svim makroekonomskim politikama u našoj zemlji, kvalitetu se posvećuje važno mesto, a u svim dokumentima je naglašena potreba da se intenziviraju ovi procesi. Unapređenje kvaliteta proizvodnje traži sinhroniziranje delovanje svih involviranih u ovim procesima. Sa realizacijom

¹ Faculty of Economics, University Ss Cyril and Methodius, Skopje, Macedonia

² Ministry of Finance, Government of the Macedonia, Skopje, Macedonia

Nacionalnog programa za kvalitet (gde su sadržane potrebne aktivnosti, rokovi, nosioci zadataka), stvoreni su uslovi za postizanje većeg kvaliteta proizvoda, usaglašeno sa kriterijumima i standardima koji postoje u razvijenim zemljama. Usvajanje međunarodnih standarda, stvara uslove Makedonija da bude moderna i konkurentna savremena ekonomija. Napravljen je i akcioni plan u kome se donosi infrastruktura kvaliteta, implementacija evropskih standarda, nagrade za kvalitet, obuka i edukacija, izvori informiranja i pitanja za informacije, aktivnosti i finansiranje. Predviđena su i tela za podršku implementacije standarda u proizvodstvenim i neproizvodstvenim delatnostima makedonske ekonomije. U našim preduzećima primenjuje se međunarodni standard ISO 9001. Veći broj preduzeća je implementirao principe filozofije menadžmenta ukupnog kvaliteta.

Sa uvođenjem nagrada za kvalitet podiže se svest za unapređenjem kvaliteta kod privrednih subjekata. Predviđene su i obuke i edukacija involviranih u ovim procesima. U radu su korišćeni sledeći metodi: metod analize, dedukcija, indukcija, sinteza, komparativna analiza i dr. Očekujemo i dalje da se radi na poboljšanju kvaliteta makedonskih proizvoda i da bude povećana konkurentna sposobnost makedonske ekonomije i razvoj zemlje kao moderna i konkurentna savremena ekonomija. U upravljanju sa kvalitetom treba da bude uključena i matematičko statistička metodologija za kontrolu kvaliteta. Nalaze primenu kontrolne karte, histogrami, Pareto dijagrami i dijagrami rasturanja, koji se primenjuju za utvrđivanje kontrole varijabiliteta. Kada je varijabilitet iznad dozvoljenog ukazuje se na potrebu da se preduzmu adekvatne mere. Ističe se cilj statističkog rezonovanja kada se nastoji da se umanjí varijabilitet i da se poboljša kvalitet proizvoda i usluga. Ova testiranja se prave sa primenom statističkih metoda. Autori u radu obradiće i statističku kontrolu kvaliteta na osnovu primeraka, sa ciljem da budu otkrivene greške, tj. odstupanja od predviđenog kvaliteta. A uspešnost u radu preduzeća zavisi i od toga u kolikoj meri se na svim hijerarhijskim nivoima koriste informacije za upravljanje sa kvalitet i kvantitet proizvoda ili usluga.

Ključne reči: kvalitet, strategija, konkurentnost, kontrola kvaliteta, standardi, tranzicija, tržište

Summary

Total Quality Management offers a management philosophy, culture, and methodology and the process of managing and realizing economic development for the country. It emerged for the first time in Japan, later it was transferred to America, and finally it expanded to Europe, and became a main objective, guiding the efforts of the transitional economies. The strategy of differentiation based on superior quality appears to be a fundamental strategy for making an entry on the international market. The strategy for implementing this philosophy involves a broad spectrum of activities. The paper will analyze the impact of the TQM practices on the economic performance of the firms with respect to profitability and productivity. The TQM is the evolution and the most sophisticated form of management known so far. To be able to realize these activities, there is a need for an appropriate methodology. This kind of tendency is prevailing as well in Macedonia. If we decide to apply TQM in our country exists. Progress in quality represents an imperative for the development of the Republic of Macedonia. It is an essential prerequisite for intense export promotion, GDP growth and prosperity of the whole national economy. Therefore, special attention is paid to the macroeconomics policy on quality production. Progress in quality is a long-term and complex process. Macedonian enterprises, having in mind the impossibility of implementation of the cost leadership strategy. From this point of view, the TQM philosophy is the right attitude towards the improvement of products quality and of working processes, and

thereby, towards an increment of the competitiveness of domestic firms. In Macedonia there is a low level of commitment of the top-management to quality, very often quality problems are delegated to managers from lower levels. The realization of the national Program on Quality, which includes necessary measures, terms and implementing agents by specific responsibility, will create real circumstances to speed up the processes of reaching a higher quality level of products that is in compliance with the criteria and standards of the developed countries. The realization of the national Program should be carried out in accordance with a set of complex measures, provided by the development and macroeconomics policy as well as with synchronized activities of all economic subjects. The implementation of a differentiation strategy that is focused on superior quality in all phases of the strategic management process comprises: analysis of external and internal factors from the aspect of the quality, considering the quality in the phase of strategy formulation, strategy implementation by leadership, culture and structure, and evaluation and control of performance from the view point of the level of satisfaction of the quality. In the Republic of Macedonia, very often quality problems are delegated to managers from lower levels. The, culture of quality is on a very low level and there is a lack of culture established to provide support to the TQM philosophy, non-existence of team working, and form from time-to-time organizing ad hoc groups for solving different problems that emerge from production processes. Adoption of international standards on a higher extent, as a requisite to give more liveliness to export and GDP, is the only option which, if coordinated with efficiently managed macroeconomics and development policy, could bring about a successful transformation of the Republic Macedonia from a country in transition into a modern country with competitive economy.

The methods of analysis, deduction, induction, synthesis and comparative analysis will be used to justify the thesis of this paper. The quality control is contained in that approach with the accent on statistical control of the respective processes including the finishing of production and services and their realizations with maximum profit, minimum costs and optional engagement of the corresponding resources. Original ideas on statistical quality control were brought to Japan, many advances have taken place. The statistical way of thinking now is more than ever viewed as a wealthy thinking process which helps one overcome the problems which stem from the interaction between the processes. A process implies variability, using different methods to explore this variability. In the paper, the authors pay special attention to the statistical quality control which can be continues and discontinues, as well at the random and systemic discrepancies from the quality

Keywords: quality, strategy, competition, quality control, standards, transition market
