

POTPUNO UPRAVLJANJE PREDUZEĆEM I POSTIZANJE POSLOVNE IZVRSNOSTI

FULLY ENTERPRISE MANAGEMENT AND ACCOMPLISHMENT OF BUSINESS EXCELLENCE

Marko Ikonić¹, Zoran Pavlović²

Rezime

Pojam kvaliteta je sve češće zastupljen u svim sferama društva pa tako i u savremenom menadžmentu. Kvalitet je osnovni faktor unapređivanja konkurentske sposobnosti organizacije. Kvalitet poslovanja mora da se kontinualno unapređuje. Po mnogima, ovaj vek će biti vek kvaliteta, jer je upravo to koncept koji je ključ uspeha za mnoge kompanije i države širom sveta. Svaki narod ima svoja obeležja, kulturna i socijalna, pa se tako i scenario kvaliteta razlikuje od zemlje do zemlje. Svi oni orijentišu svoje strategije za menadžment kvaliteta prema potrebama i zahevima svog podneblja što nas upućuje na činjenicu da je konačan naziv za sve to – zadovoljenje potrošača. Globalizacija sve više povećava konkurenciju na tržištu, danas nije neobično da se mnoge kompanije takmiče na inostranim tržištima. Povećanje konkurencije, je učinilo da kompanije konstantno pokušavaju da povećaju svoju produktivnost i istovremeno smanje troškove. Međutim, koncept i filozofija kvaliteta nije uvek najjasnija kako menadžerima tako i mnogim drugima koji se njime bave. Zadatak svih je da pre svega razumeju koncept kvaliteta, da utiču na edukaciju i promociju, kroz razne programe, da bi razvili kolektivnu svest po pitanju kvaliteta. Sve to se može postići konstantno razvijajući inovativnu kulturu, u kojoj će zaposleni da učestvuju u nošenju svih promena i primenjujući usvojena znanja. Svaka organizacija, bez obzira na karakter delatnosti, treba da u potpunosti bude odgovorna za svoje postupke i to prema svim akterima, kako u poslovnom i društvenom okruženju, tako i u samoj organizaciji. Sve funkcije u preduzeću treba da budu usmerene tome da na što bolji način doprinose krajnjem kvalitetu i uz što veću rentabilnost. Ukoliko samo u jednoj fazi dođe do neusklađenosti može se očekivati pad u kvalitetu bilo da se radi o gotovom proizvodu ili pružanju usluga. Upravljanje kvalitetom nosi u sebi ugrađeni mehanizam za merenje i unapređivanje kvaliteta poslovanja. Iz svega toga proizilazi da ukoliko želimo zadovoljiti krajnjeg potrošača moramo implementirati kvalitet u svim fazama poslovanja od poslovne etike i kulture kompanije, preko kvaliteta tehnologije, kadrova, marketinga, menadžmenta do samog proizvoda ili usluge. Sve ovo možemo nazvati jednim imenom TQM (Total Quality Management) ili ukupno upravljanje kvalitetom i moja namera je da u ovom radu iznesem činjenice, svoja viđenja i razmišljanja kojima bi doprineo što lakšem razumevanju ovog pojma.

Ključne reči: kvalitet, menadžeri, preduzeće, poslovanje

¹ Fakultet tehničkih nauka, Univerzitet u Kragujevcu

² JP „Železnice Srbije“, Beograd
