



softconsulting

Menadžment usmjeren na kvalitet

Autor: Lejla Softić, dipl.oec.
Konsultant za poslovni razvoj



softconsulting

Definicija: Menadžment i kvalitet

- Menadžment je *ključni faktor organizacijskog uspjeha i razvoja*. Na globalnom, društvenom nivou posmatranja on se smatra glavnim i najvažnijim *resursom ekonomskog razvoja*, a na organizacijskoj osnovi, poluzi i njenim živčanim sistemom i jednom od najvažnijih ljudskih aktivnosti.
- Menadžment je *proces donošenja odluka* usmjerenih na ostvarivanje ciljeva, a menadžeri upotrebljavaju svoje vještine u donošenju odluka sa svrhom da komuniciraju, utiču i vode druge prema postizanju ciljeva.
- Kvalitet je stupanj do kojeg *skup svojstvenih karakteristika* ispunjava zahtjeve. S gledišta *potrošača* povezuje se sa *korisnošću* ili cijenom, a s gledišta *proizvođača* povezuje se sa *oblikovanjem* i izradom proizvoda (usluga).

Iskušenja menadžmenta

- *NIŠTA VIŠE NIJE JEDNOSTAVNO* - poslovno okruženje se mijenja pred našim očima: rapidno brzo, radikalno, dramatično, zaprepašćujuće.
- *SADA, ŠTA GOD DA RADIMO NIJE DOVOLJNO* - sada ne samo da se moramo prilagoditi i snaći, već moramo kreirati promjene – velike promjene – i to veoma brzo.
- *SVE JE POD ZNAKOM PITANJA* - stari način rukovođenja, organizacione strukture, tradicionalno planiranje i kontrole, jednostavno ne funkcionišu.
- *SVI SE MORAJU MIJENJATI* - ne samo ono što rade menadžeri, već se oni sami moraju mijenjati.

Značaj menadžmenta

- Guru menadžmenta Peter Drucker ističe da se inovacije pojavljuju kao odgovor na pružene prilike iz nekih okruženja
 - *faktori okruženja koji utiču na način na koji organizacija radi se mijenjaju iz faze u fazu .*
- Lične osobine ili crte nisu dovoljne u predviđanju ko će biti dobar menadžer.
- Menadžer treba biti ustrajan, predan dugom ishodu organizacije, motivator drugima i vođa.
- Analitičke vrline i vrline u odnosima sa drugima koje naučite u formalno obrazovnim postavkama su važne, ali budući razvoj zavisi od učenja na duge staze.

Peter Drucker o uspješnosti

- Niti količina outputa, niti kvalitet organizacijske infrastrukture ne mogu biti osnova za mjerenja uspješnosti menadžmenta i organizacije .
- Tržišna pozicija, inovacije, produktivnost, razvoj ljudi, kvalitet finansijskih rezultata – sve ovo je i te kako bitno za organizacijsku uspješnost i njeno preživljavanje - na takav način posmatrano organizacija je kao i ljudsko biće.
- Kao što trebamo široku lepezu pokazatelja da procijenimo zdravstveno stanje i uspješnost pojedinca, mi trebamo i široku lepezu pokazatelja za ocjenu uspješnosti poslovanja.
- *Pokazatelji uspješnosti trebaju biti ugrađeni u organizaciju, stalno mjereni – posmatrani i moraju se unapređivati na kontinuiranoj osnovi.*

10 razloga za unapređenje

1. Organizacije su živi organizmi – evolucija.
2. Okruženje/tržište je dinamično i globalno.
3. Svijest ljudi ne prati razvoj suvremenih dostignuća.
4. Konkurencija je sve “oštrija”.
5. Tržište “ne prašta” (po)greške.
6. Greške “skupo” koštaju: ugled, reputacija, imidž.
7. Iz grešaka se uči – osnov za dalji razvoj.
8. *Kontrola je “pojas za spašavanje”.*
9. *Izostanak kontrole je “gašenje požara”.*
10. Sistem kontrole (bilo kakav) je bolji od (svake) stihije.

Kontrola i kvalitet poslovanja

- Kvalitet proizvoda (usluga) zavisi od pažnje na detalje u svakom koraku:
 - *MENADŽMENT USMJEREN NA KVALITET.*
- Kvalitet je danas najvažniji za poslovanje.
- Gubitak tržišnog udjela: Nedovoljna pažnja na kvalitet.
- Šta znači kvalitet ?
 - Prvo, sa *gledišta kupca* kvalitet je ono koliko proizvod ili usluga zadovoljava potrebe kupca.
 - Drugo, sa *poslovne tačke*, kvalitet je ono koliko proizvod ili usluga zadovoljava standarde koje ste postavili.



softconsulting

Six Sigma

- *Uobičajen način mjerenja kvaliteta je da se prati stepen nedostataka.*
- Stepen nedostataka je broj grešaka koja je izvan prihvaćenog obima tolerancije - granice prihvatljivog kvaliteta - *Da li je 99% od 100% dobro?*
- Savršenstvo nije moguće ali organizacije teže da nedostaci budu nula (ili blizu nula).
- Six Sigma je izraz koji označava kretanje kvaliteta ne samo u proizvodnji već kroz čitavu organizaciju.
- U statističkoj terminologiji *sigma* označava standardno odstupanje od niza podataka .
 - pokazuje koliko podaci u distribuciji variraju od srednje (prosječne) vrijednosti .

Six Sigma

- Six-sigma uključuje aktuelni *proces poboljšanja* i mjerenja kvaliteta sa slijedećim koracima:
 - *definisati* proizvode ili usluge koji se nude kupcima;
 - *identifikovati* zahtjeve kupaca - u mjerivim izrazima;
 - *porediti* proizvode sa zahtjevima identifikovanjem praznina između onoga što kupac očekuje i što on ili ona stvarno prima;
 - *opisati* proces davanjem explicitnih detalja;
 - *poboljšati* proces simplifikacijom i dokazivanjem greške;
 - *mjeriti kvalitet* i produktivnost uspostavljanjem baznih vrijednosti i zatim praćenjem poboljšanja.

Nizovi kvaliteta

- Popularna tehnika za poboljšanje kvaliteta *oslanja se na nizove kvaliteta* koji traže da se uključe svi u organizaciji u odlučivanje koje utiče na poslovanje.
- Grupe zaposlenika (timovi) sastaju se redovno da:
 - diskutuju, analiziraju i preporučuju rješenja za probleme u njihovoj oblasti
 - nakon što su obučeni u rješavanju problema, statističkim tehnikama i organizacijom ponašanja.

Konkurentna kontrola kvaliteta

- Uključuje *monitoring kvaliteta* rada u toku.
- Da se olakša ovaj tip monitoringa koriste se međunarodni standardi kvaliteta poznati kao ISO ...
- Cilj ISO standarda je:
 - dokumentovati
 - primjeniti
 - demonstrirati
- sisteme osiguranja kvaliteta koje koriste organizacije koje isporučuju robu i usluge (inter)nacionalno.

Zaključak



Legenda:



tok informacija



aktivnosti koje stvaraju dodatnu vrednost

Hvala na ukazanom povjerenju !

▶ Kontakt:

- lejla.softic@savjetnik.ba
- 061/897-262
- www.savjetnik.ba