Predajom ovog rada izjavljujem, pod moralnom odgovornošću, da sam ovaj seminarski rad izradio samostalno.

**Protumačite zašto je TQM ispravan postupak za**

**ostvarivanje dobrih poslovnih uspjeha, služeći**

**se Vama znanim ili Vama dostupnim, provjerenim,**

**primjerom iz prakse.**

**Uvod**

Pojam TQM što bi značilo Total quality menagment u prijevodu Potpuno upravljanje kakvoćom je način upraljvanja kakvoćom koji je orjentiran na ostvarivanje kakvoće definirane od strane korisnika. TQM znači da je kultura organizacije tako određena da podržava konstanta dostignuća u zadovoljenju kroz integrirani sustav alata, tehnika, edukacije i ljudskog djelovanja. Jedna od glavnih stavka TQM je neprekidno poboljšanje procesa unutar same organizacije te to rezultira proizvodima i uslugama visoke kakvoće.TQM se temelji na: orjentaciji na kakvoću, usredotočenost na kupca, činjenicama, timskom radu i procesima odlučivanja. Ovaj susta je dokazan kao uspješan način upravljanja i primjenju je se u velikom broju tvrtki širom svijeta. TQM je razvijen 1940-tih, a razvio ga je Dr. W. Edward Deming. Nakon drugog svjetskog rata slaba primjena i slab uspjeh ove metode na zapadu odnosno u SAD-u dok je u Japanu ovaj način upravljanja naišao na odobravanje i prihvaćanje te je uvelike doprinjeo velikom gospodarskom rastu Japana. Nakon izvanrednih uspjeha japanskih proizvoda na svjetskom tržištu, 80-tih godina i Zapad počinje uvoditi ove metode.Tu počinje prića o TQM.

**TQM i njegova primjena**

Primjena TQM teži ka neprekidnom poboljšanju u kvaliteti. Time raste ugled tvrtke a i u konačnici troškovi se smanjuju dok se zarada povećava. Kao primjer možemo uzeti jednu od vodećih hrvatskih tvrtki na području elektrotehnike i računalnih tehnologija, Ericsson Nikola Tesla. Sustav upravljanja kakvoćom prema zhtjevima norme ISO 9001, može služiti kao osnova za proces uspostave TQM. Ericsson Nikola Tesla kao tvrtka koja je certificirana prema zahtjevima norme ISO 9001:2000 primjenjuje neka od osnovnih načela norme ISO 9001. Organizacija usredotočena na kupca, odnosno razumjevanje budućih i sadašnjih potreba kupaca, ispunjenje njihovih zahtjeva i njihovih očekivanja. Dok Ericsson Nikola Tesla upravo to želi postići svojim proizvodima i pružiti makslimalno zadovoljstvo korisniku kroz svoje proizvode. Jedna od bitnih stavaka TQM odnosno ISO 9001 norme koja je osnova TQM je pravilno upravljanje. Vodstvo i upravo kao glavno pokretač treba stvoriti dobro radno okruženje u kojem je kvalitetan proizvod logičan rezultat i u kojem če radnici moči pružiti ono najbolje. Vodstvo je to koje mora provoditi strategiju upravljanja i ispitivanja. Mora komunicirati sa korisnicima, a upravo to želi postići Erisccon Tesla sa svojim istraživanjima. Značaj otvorene komunikacije prema korisnicima je ključ uspjeha koji provodi Ericsson Tesla.

Uključenost djelatnika, odnosno zaposlenici na svim razinama su suštima tvrtke. Djelatnik je odgovoran za svoj rad ali ako je pravilno motiviran i obavješten ključan je za uspjeh. Taj uspjeh se temelji na obavještavanju radnika ali i njihovom motiviranju. Međudjelovanje vodstva i radnika i naglašavanje timskog rada povećava uspjeh i potiče globalnu svijest unutar tvrtke. Međupovezanost u Ericsson Tesli unutar tima ali i međutimsko je veoma dobro razvijeno i time je potaknut razvoj ali i kvaliteta. Ericsson Tesla hrvatska povezan je sa ostatkom istraživačkog svijeta,te ta povezanost donosi izvanredne rezultate i napredak u kakvoći.To pridonosi boljim uspjesima na svjetskoj razini. Timskim radom i konstantnim obrazovanjem radnika postiže se stalni napredak i stalno poboljšanje kakvoće, a to je bit TQM. Kontinuirani napredak se nemože postići bez kvalitetnog vodstva i kvalitenog i dobro motiviranog radnika. Napredak u kvaliteti poslovanja ali i proizvdnji se postiže stalnim unapređenje proizvodnje i stalnim obrazovanjem. Ercsson Tesla to podupire slanjem svojih radnika na razne tečajeve, usavršvanja i seminare u države diljem svijeta. Ta usmjerenost na napredak i konstantno usavršavanje vodila je ka podizanju kvalitete proizvodnje , odnosno poboljšanju poslovanja i pretvorila je Ericsson Tesla u jednu od vodećih tvrtki u Hrvatskoj ali i šire.

Veliku ulogu u pravilnom upravljanju kakvoćom igraju dobavljaći. Dobar odnos i kvalitetna usluga o strane dobavljača uvelike smanjuje troškove proizvodnje i povećava efikasnost. Da bi se postigao kvalitetan odnos sa dobavljačima i uspostavila stalna i dobro organizirana dostava potrebno je kvalitetno strateško planiranje.

Jedna od bitnih stavaka poslovanja Ericsson Tesle je strateško planiranje. Dobro kreiran strateški plan je ključ uspjeha u poslovanju Ericsson Tesle. Koncetriranje na kritične faktore uspjeha jedna je od bitnih stavka poslovanja. Razrada strateških ciljeva koji su ostvarivi uz dostipni kadar zaposlenih, i smanjenje broja stvari koje nemožemo napraviti a povečanje stvari koje su već napravljene i to kvalitetno, sa visokom razinom efikasnosti.Da bi se to ostvatrilo treba zaposliti sposobne i dobro obrazovane te kompetentne stručnjake i pravilno ih motivirat.

**Zaključak**

Na primjeru Ericsson Nikola Tesla možemo vidjeti kako TQM može ne samo unaprijediti proizvodnju i povećati kakvoću, već poboljšati međuljudske odnose unutar tvrtke. Pojačati i povečati suradnju između vodstva i radnika. Brojna istraživanja i suradnja sa dobavljačima doprinosi smanjenju troškova u proizvodnji. Dobra suradnja i povezanost unutar tvrtke i unutar timova doprinosi boljoj kvaliteti i većoj efikasnosti, dok dobra motiviranost povečava efikasnost pojedinačnog radnika.Konačno možemo vidjeti povečanje prihoda a smanjenje troškova tokom proizvodnje.Takva primjena TQM je EricssonNikola Tesla svrstala u jednu od vodećih tvrtka u istočnom djelu Europe.

## Literatura

[1] Nenad Stojiljković, Hrvatske stranice o kvaliteti, 8/1997, *Kome treba TQM*, http://kvaliteta.inet.hr/t\_it60.htm,12/2009

[2][Farrokh Alemi, Ph.D.](http://gunston.doit.gmu.edu/healthscience/708/Alemi.htm) , [Shirley Moore RN, Ph.D.](mailto:smm8@po.CWRU.Edu), [Linda Headrick MD](http://www.csuohio.edu/hca/hca615/headrick.htm), [Duncan Neuhauser Ph.D.](mailto:dvn@po.CWRU.Edu), [Francine Heckleman RN Ph.D.](mailto:byhek@aol.com), and [Nancy Kizys](mailto:nkizys@aol.com),[Introduction to Rapid TQM Change](http://www.isixsigma.com/offsite.asp?A=Fr&Url=http://gunston.doit.gmu.edu/healthscience/708/rapid.asp), 3/1997, process impruvment, http://www.isixsigma.com/offsite.asp?A=Fr&Url=http://gunston.doit.gmu.edu/healthscience/708/rapid.asp, 12/2009

[3]O Ericssonu Nikoli Tesli, Podaci o kompaniji, http://www.ericsson.com/hr/etk/index.shtml, 12/2009