

## Vodje kakovosti ocenjujejo uveljavljanje načel vodenja kakovosti v certificiranih organizacijah v pogojih tranzicije – ali je Srbija blizu celovitega obvladovanja kakovosti?

Vladan Radlovački<sup>1,\*</sup> – Ivan Beker<sup>1</sup> – Vidosav Majstorović<sup>2</sup> – Mladen Pečujlija<sup>1</sup> –  
Dragutin Stanivuković<sup>1</sup> – Bato Kamberović<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Tehniška fakulteta, Katedra za industrijski inženiring in management, Novi Sad, Srbija

<sup>2</sup> Fakulteta za strojništvo, Katedra za proizvodni inženiring, Beograd, Srbija

*Pridobivanje in analiza splošnih informacij o prediktorjih uveljavljanja načel vodenja kakovosti (QMPA) med elementi operacionalizacije celovitega obvladovanja kakovosti (TQM) je zanimivo tako za praktike kot za raziskovalce tega področja. Te informacije razkrivajo zelo pomembne in nezadostno raziskane odnose med praksami TQM in načini, kako te prakse dojemajo vodje kakovosti. Uporabne so lahko tudi kot smernice za splošne izboljšave sistemov obvladovanja kakovosti v organizacijah v regiji. Splošni namen raziskave dopolnjujejo izsledki, ki se nanašajo na spremembe neodvisnih parametrov. Gre za izvirno raziskavo, saj avtorjem ni znano, da bi bile v regiji ali kje drugje opravljene študije z enakimi ali podobnimi cilji.*

*Med vodjami kakovosti v srbskih certificiranih organizacijah je bil izbran reprezentativni vzorec anketirancev, ki so prejeli ad hoc vprašalnik. Anketiranci so podali svoje ocene o naslednjih elementih: QMPA, splošna ocena sistema obvladovanja kakovosti (QMS), ključni dejavniki uspešnosti obvladovanja kakovosti (QM), pristop k izboljšavam, spremembe po certifikaciji, tehnike inženiringa kakovosti, vodenje, načrtovanje kakovosti/strategij, upravljanje s človeškimi viri, upravljanje nabav, usmerjenost h kupcem, vodenje procesov, poslovni rezultati in analize, učenje in uporaba informacijskih tehnologij (IT). Osrednji element študije so bile ocene elemente QMPA, ki so jih podali vodje kakovosti. Pri tem je bila uporabljena predpostavka, da višji oceni naštetih elementov ustrezajo višje ocene elementa QMPA. Anketa je zasnovana tako, da omogoča iskanje signifikantnih odvisnosti med osrednjim parametrom in več neodvisnimi spremenljivkami. Rezultati raziskave so bili validirani.*

*Za iskanje prediktorjev QMPA med elementi TQM je bila uporabljena multipla linearna regresija, za iskanje signifikantnih sprememb osrednjega parametra pa je bilo narejenih več enosmernih analiz variance (ANOVA).*

*Cilj raziskave je bil poiskati tiste ocene naštetih elementov TQM, ki so v korelaciji z ocenami vodij za QPMA. Te informacije omogočajo razkrivanje nekaterih slabosti današnjih sistemov obvladovanja kakovosti in vpeljava nekaterih temeljnih izboljšav v sisteme obvladovanja kakovosti.*

*Med naštetimi elementi so samo štirje prediktorji QMPA: ocena QMS, vodenje človeških virov, vodenje procesov in spremembe po certifikaciji. Srbski vodje kakovosti nepričakovano ocenjujejo, da so sistemi obvladovanja kakovosti uspešnejši, če se manj uveljavljajo načela obvladovanja kakovosti (analize kažejo za ta element majhen, a negativen in signifikanten koeficient). Ugotovljeno je bilo tudi, da ima zaposlitev skrbnika omrežja signifikanten vpliv na ocene vodij za večino obravnavanih elementov TQM. Ti rezultati kažejo na tesne povezave med IT in QMS.*

*Rezultati, predstavljeni v tem članku, so podlaga za systemske izboljšave. Nadaljnje študije bi bile lahko usmerjene v snovanje praktičnih izboljšav in v preučitev posledic teh izboljšav.*

*Raziskava podaja vpogled v to, kako vodje kakovosti percipirajo uveljavljanje načel obvladovanja kakovosti. Kolikor je avtorjem znano, je ta zamisel izvirna. Rezultati študije dajejo tako praktikom kot raziskovalcem uporabne informacije o tem, kako postaviti smernice za snovanje učinkovitih izboljšav obvladovanja kakovosti. Raziskava daje tudi dragocene informacije o sistemih obvladovanja kakovosti v pogojih tranzicije.*

©2011 Strojniški vestnik. Vse pravice pridržane.

**Ključne besede: TQM, obvladovanje kakovosti, študija z vprašalnikom, subjektivna ocena elementov TQM, zavezanost managementa, tranzicija**