

## SADRŽAJ:

SADRŽAJ.....	1
UVOD.....	2
1.UPRAVLJANJE KVALITETOM.....	3
1.1.Procesi upravljanja kvalitetom.....	4
2.OSNOVNI ALATI KVALITETA.....	5
3.RAZVOJ SISTEMA MENADŽMENTA KVALITETA.....	6
3.1.Kontrola kvaliteta.....	6
3.2.Menadžment kvalitetom.....	7
3.3.Procesni pristup sistema menadžment kvalitetom.....	7
3.4.Modeli samoocenjivanja.....	8
3.5.Uporedna analiza modela izvrsnosti.....	9
4.ALATI I TEHNIKE ZA STRATEŠKI MENADŽMENT.....	9
4.1.Swot analiza.....	10
4.2.Metod scenarija.....	10
4.3.Portfolijo matrica.....	11
4.4.Balanced Scorecard (BSC)-karta za balansiranje rezultata.....	11
5.ALATI I TEHNIKE ZA MENADŽMENT PROCESSE.....	13
5.1.Dijagram toka procesa.....	13
5.2.Razvijanje funkcije kvaliteta (QFD).....	14
5.3.SPC-Predstavljanje i analiza podataka.....	14
5.4.Išikava (Ishikawa) dijagram.....	15
5.5.Šest sigma.....	15
ZAKLJUČAK.....	17
LITERATURA.....	18

## UVOD:

Upravljanje kvalitetom postaje jedan od najvažnijih zadataka savremenog menadžmenta. Standardi kvaliteta koji su postavljeni kao obavezni su u početku zamišljeni kao način smanjivanja škarta, ali su se pokazali kao uspešan metod organizacije i instrument poboljšanja proizvodnog procesa ne samo u industriji, već i u obrazovnim, zdravstvenim ili ustanovama javne uprave. Sastav upravljanja kvalitetom znači stvaranje što boljih odnosa prema, s jedne, „ulazne“ strane, dobavljaču, te s druge, „izlazne“ strane prema kupcu, a postoji i treća strana - odnos prema zaposlenom, gde se upravljanje kvalitetom prepliće s upravljanjem kreativnošću. Ustvari, radnici će se prema proizvodu ili klijentima odnositi onako kako se poslodavac ili menadžer odnosi prema njima. U tom nam smislu upravljanje kvalitetom mnogo govori o kvaliteti upravljanja firmom/kompanijom...

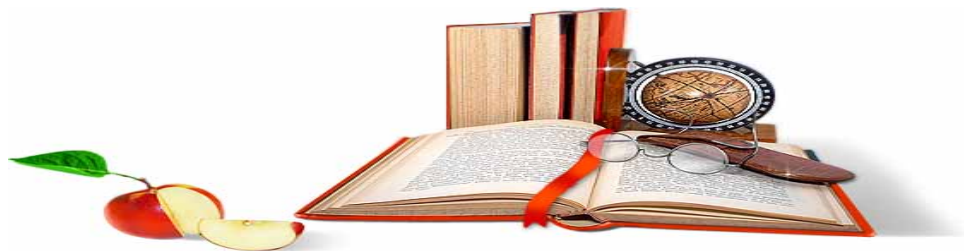
Implementacija, razvoj i unapređenje sistema menadžmenta kvalitetom predstavlja imperativ sadašnjeg vremena u celom svetu. Sistem menadžmenta kvalitetom QMS (standard ISO 9001:2000) i menadžment totalnim kvalitetom TQM predstavljaju dva osnovna modela za unapređenje kvaliteta, koja se danas aktivno primjenjuju širom sveta.

Kod nas je još uvek dominantno zastupljen sistem menadžmenta kvalitetom QMS, dok je primena totalnog menadžmenta kvalitetom TQM na samom početku. Istraživanja i iskustva vodećih svetskih organizacija pokazuju da kvalitet i konkurentsku prednost nije moguće postići samo "ad hoc" akcijama, već su neophodni ukupni (potpuni) pristupi i modeli, njihova sistemska i dugogodišnja primena, kao i uključivanje svih zaposlenih u organizacijama i to bez veće i posebne organizacione strukture za sistem menadžmenta kvalitetom QMS.

**---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU [WWW.MATURSKI.NET](http://WWW.MATURSKI.NET) ----**

**BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST  
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA  
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.**

**[WWW.SEMINARSKIRAD.ORG](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)  
[WWW.MAGISTARSKI.COM](http://WWW.MAGISTARSKI.COM)  
[WWW.MATURSKIRADOVI.NET](http://WWW.MATURSKIRADOVI.NET)**



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO **SEMINARSKI, DIPLOMSKI** ILI **MATURSKI** RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE **GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI** KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U **BAZI** NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU **IZRADA RADOVA**. PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM **FORUMU** ILI NA

**[maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**