

Sadržaj:

U V O D.....	3	
UOPŠTE.....	4	
.....	4 1.1. Klasifikacija sistema	
.....	4 2. OSNOVE SISTEMA POTPUNOG UPRAVLJANJA KVALITETOM	5
2.1. Odlike i principi TQM	6	
(TQM).....	6 3. MENADŽMENT TOTALNIM KVALITETOM	
.....	7 3.1. Pojam TQM-a	7 3.2. Važna načela TQM-a
menadžmenta totalnog kvaliteta		
3.3. Osnovni principi primjene TQM-a		
3.4. Kada uvesti TQM	8	
9		
9 3.5. TQM i menadžment	10	
.....	10 3.6. Osnovni koncepti	
.....	10 3.6.1. Kontinuirano unapređenje procesa	
.....	11 3.6.2. Usmjerenost na korisnike/potrošače.....	12 3.6.3.
Prevenција defekata.....	12 3.6.4. Univerzalna	
odgovornost.....	12 4. KAKO RADE ORGANIZACIJE SA TQM	
PRISTUPOM.....	13 5. CILJEVI TOTAL QUALITY MANAGEMENT-a.....	14 5.1. Niži
troškovi.....	14 5.2. Veći	
prihod.....	14 5.3. Odgovarajući ovlašteni	
zaposleni.....	14 5.4. "Prezadovoljni korisnici".....	15 6.
OSNOVNI PRINCIPI TQM-a.....	16	
korisnike.....	16 6.1. Usmjerenost na	
.....	16 6.2. Učešće svih zaposlenih i timski	
rad.....	16 6.3. Neprekidno unapređivanje i učenje.....	17 7.
INFRASTRUKTURA TQM-a.....	18	
.....	18 7.1.	
Liderstvo.....	18 7.2. Strateško	
planiranje.....	18 7.3. Upravljanje ljudskim	
resursima.....	19 7.4. Upravljanje procesima.....	19
7.5. Upravljanje podacima i informacijama.....	19	
.....	19 8. ALATI I TEHNIKE KVALITETA	
.....	20/21	
ZAKLJUČAK.....	22	
LITERATURA.....	23	
U V O D		

Konkurentnost kompanije na svjetskom tržištu određena je kvalitetom procesa unutar same kompanije. Kvalitet proizvoda je želja i cilj svakog uspješnog tržišno orijentisanog poslovnog sistema. Kvalitet označava nastojanje da se stvari urade dobro prvi i svaki sledeći put.

Upravljanje kvalitetom je sistematičan način kojim se garantuje da će se organizovane aktivnosti odvijati onako kako je planirano. To je disciplina upravljanja koja se bavi sprečavanjem pojave problema, kao i kontrolom, čime se osigurava preventiva. Upravljanje kvalitetom je efikasan alat za rješavanje svih zahtjeva kvaliteta i uspostavljanje moderne i inovativne kompanije. Ono predstavlja skup aktivnosti i akcija kojima se utiče na kvalitet proizvoda, rada i organizovanja.

Proizvodnost i cijena u prošlosti su predstavljali kritične faktore uspjeha kompanije. U

današnje vrijeme zahtjevi za inovacijskim vještinama, jedinstvenosti, sposobnosti učenja, dobro osmišljenim proizvodima ili uslužnim programima, fleksibilno prilagođavanje promjenjivim tržišnim uslovima i zahtjevima klijenata predstavljaju najveće zahtjeve standarde kvaliteta za modernu kompaniju.

U posljednje vrijeme mnogi poslovni sistemi shvatili su da tradicionalnim pristupom kvaliteti proizvoda nije moguće postići svjetski

nivo. Tražeći nove načine poboljšanja konkurentskih pozicija, uspostavljeno je novo stanovište upravljanja kvalitetom (TQM).

U ovom seminarskom radu pažnja je usmjerena na sistem TQM-a, koji ćemo opisati kao sistem i podsistem nekog sistema. Opšta teorija sistema se zasniva na kibernetici, nauci o upravljanju. Prvi začetnik kibernetike je Norbert Winer, koji je zasnovao sistemsko upravljanje na bazi informacija. Cilj teorije sistema je stvaranje metoda i reda u proučavanju i rješavanju problema.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com