

SEMINARSKI RAD

Predmeta: Upravljanje kvalitetom

Tema: Poboljšanje procesa kupovine/prodaje kuće

S A D R Ž A J

Uvod.....	2
Upravljanje kvalitetom.....	3
Dijagram toka.....	4
Ocenjivanje procesa.....	7
Histogram.....	8
Iškava dijagram.....	9
Predlog za poboljšanje procesa.....	11
Zaključak.....	12

L i t e r a t u r a

<http://www.MATURSKIRADOVI.NET/>

U v o d

Savremeno društvo je stvorilo savremeno tržište koje je se relativno brzo zasiti jednim proizvodom ili uslogom. Većita trka za profitom, tržištem i potrošačima tj.korisnicima uslovila je pojavu konkurencije. Sama konkurencija se takmiči kvalitetom, cenom, brzinom pojave proizvoda tj.usluge na tržištu. Potrošači kao glavni cilj proizvodnje se pojavljuju sa sve većim zahtevima i prohtevima. Krilatica „potrošač je uvek u pravu“ dobila je na značaju i dovela do potrebe sve kvalitetnije proizvodnje i pružanja usluga. Niko više ne sme da se „učauri“ i „uljuljka“ u trenutnom uspehu jer je on, bez redovnih poboljšanja i usavršavanja, relativna stvar, odnosno prolazan je.

Da bi se kvalitet relativno izjednačio, i da bi se stvorio kakav takav red na tržištu stvoreni su međunarodni standardi za proizvodnju i pružanje usluga ISO 9000. Njihovim poštovanjem i pridržavanjem stvaramo sebi i svom proizvodu dobre predispozicije za uspeh na međunarodnom tržištu. Kvalitet mora biti poštovan i na polju pružanja usluga, jer je tržište surovo i kažnjava sve propuste. U današnje vreme većitih kriza, uspona i padova niko sebi ne može dopustiti taj luksuz.

Upravljanje kvalitetom

Upravljanje kvalitetom se vezuje u osnovi za poslovne sisteme, njegove podsisteme (koji se mogu posmatrati kao sistemi) i delove podsistema (koji se za potrebe izučavanja kvaliteta mogu posmatrati kao sistem). Da bi se u potpunosti razumelo upravljanje kvalitetom potrebno je definisati i razjasniti strukturu poslovnog sistema polazeći od strukture sistema koji je definisan kroz teoriju ili u samoj teoriji sistema. Isto tako potrebno je izvršiti podelu proizvoda i usluga koje osnovni sistemi nude eksternom tržištu, izvršiti dekomponovanje proizvoda i usluga preko njegovih sastavnih delova do karakteristika kvaliteta i utvrđivanje mana na karakteristikama kvaliteta. Naravno od bitnog značaja je i podeliti poslovne sisteme u odnosu na izlaze koje nude tržištu, odnosno u zavisnosti da li su to proizvodni poslovni sistemi, uslužni poslovni sistemi ili kombinovani poslovni sistemi.

Kod uslužnih poslovnih sistema upravljanje kvalitetom usluge se obavlja u tom poslovnom sistemu. Da bi uslužni poslovni sistem funkcionisao pored uobičajenih resursa koji predstavljaju ulaz u taj sistem on mora da ima dodatne ulaze i tek tada može da funkcioniše.

Za uspešno operativno upravljanje kvalitetom u poslovnom sistemu od velike važnosti je i timski rad. Timovi koji učestvuju u razrešavanju problema kvaliteta čine stručnjaci iz tri segmenta¹⁾:

- stručnjaci koji definišu kvalitet i obeležja kvaliteta (projektanti, instruktori i tehnolozi),
- stručnjaci koji stvaraju kvalitet (inženjeri, tehničari i proizvodni radnici iz specijalizovanih podsistema),
- stručnjaci koji stvaraju podloge za upravljanje kvalitetom (inženjeri za kvalitet kao projektanti).

Upravljanje kvalitetom, a samim tim i upravljanje poslovnim sistemom i njegovim delovima započinje procesom planiranja, a on je uslovljen definisanjem poslovne politike i ciljevima poslovnog sistema. Da bi smo bolje razumeli celokupni koncept upravljanja kvalitetom potrebno je znati sve o definisanju procesa upravljanja kvalitetom, odrediti interese za kvalitet od većeg broja različitih stanja. Od veoma bitnog značaja je i utvrditi veze između vizije, misije, politike kvaliteta i izjave o politici kvaliteta na svim nivoima gde se upravlja kvalitetom. Isto tako i sam poslovni sistem mora definisati politiku kvaliteta koja je po pravilu sastavni deo poslovne politike preduzeća.

Uopšteno gledano za kvalitet su zainteresovani svi u lancu od vlasnika do korisnika, ali iz različitih interesa²⁾:

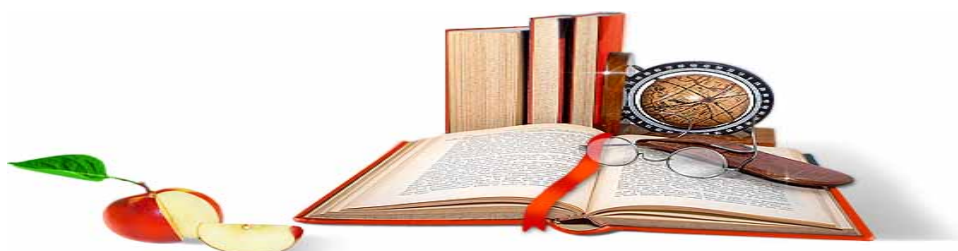
¹⁾ <http://fonforum.org>

²⁾ Ibid

---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU WWW.MATURSKI.NET ----

[BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG
WWW.MAGISTARSKI.COM
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