

## Menadžment Totalnim Kvalitetom ( TQM ) i studije slučaja

Vrsta: Diplomski | Broj strana: 77

### UVOD

U vremenu drastičnih promena, budućnost nasleđuju oni koji uče. Oni koji misle da su sve naučili osposobljeni su da žive u svetu koji više ne postoji. Eric Hoffer Jedina konstanta od postanka sveta je promena. ( The only constant since the begging of time is change ).

Susrećući se sa menadžment izazovima na raskršću XX i XXI veka, menadžeri moraju sve više biti inovativni, proaktivni, fleksibilni i u svemu fokusirani na kvalitet. Kvalitet proizvoda i usluga u kompanijama postaje sve više presudan tržišni faktor koji izdvaja određenu kompaniju od svih ostalih. Menadžeri često moraju da daju odgovore na sledeća pitanja: Ø Zašto je određeni kupac spreman da za određene proizvode ili usluge plati više nego za druge? Ø Šta je to zbog čega kupac plaća? Ø Koje su "vrednosne komponente" nekog proizvoda ili usluge? Ø Šta je to što je za kupca najvažnije pri kupovini našeg proizvoda ili usluge? Pitanje kvaliteta je veoma prisutno pitanje u teoriji i praksi savremenog menadžmenta, a naročito poslednjih decenija XX veka. Kvalitet proizvoda i usluga je izrastao u najkonkurentnije oružje brojnih kompanija širom sveta. Pri tome pobednici će biti one organizacije koje uspeju da razviju inovativnu kulturu, u kojoj će zaposleni da uživaju u promenama ali i da budu nosioci takvih promena. Jednom prilikom je predsednik upravnog odbora General Electric-a, Jack Welch, novu strategiju za XXI vek formulisao sledećim rečima: brzina, jednostavnost i samouverenost. James Houghton iz Corning Inc. zalaže se za kontinuirano ponavljanje sledećih faktora: "Kvalitet, kvalitet, kvalitet. Svetska klasa. Potrošački fokus. Participacija zaposlenih."<sup>1</sup> Sve gore navedeno i sama činjenica da će XXI vek biti vek kvaliteta me je prosto "naterala" da kao temu za diplomski rad odaberem Total Quality Management.

1

Robbins, S.P., and Coulter, M., Management, Prentice Hall, Inc., 1996

Marko Žugić

Total Quality Management

Diplomski rad

2

Marko Žugić

Total Quality Management

Diplomski rad

3

Marko Žugić

Total Quality Management

Diplomski rad

4

.....**NAMERNO UKLONJEN DEO TEKSTA**.....

sadržane smernice onoga što mi danas zovemo Total Quality Management ( TQM ), zahvaljujući čemu su se Japanci našli na vrhu uspešnih zemalja.

Marko Žugić

Total Quality Management

Diplomski rad

5

Marko Žugić

Total Quality Management

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

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**