

SADRŽAJ		
UVOD.....	2	
POJAM TQM-a.....	3 KONTINUIRANO UNAPREĐENJE	
PROCESA.....	3 USREDSREĐENOST NA KORISNIKA –	
POTROŠAČA.....	4 PREVENCIJA DEFEKATA.....	4
UNIVERZALNA ODGOVORNOST.....	4	
CILJEVI TOTAL QUALITY MANAGEMENT-a.....	5	
NIŽI TROŠKOVI.....	5	
VEĆI PRIHOD.....	5	
ODGOVARAJUĆE OVLAŠĆENI ZAPOSLENI.....	5	
PREZADOVOLJNI KORISNICI.....	6	
SILE POKRETAČI.....	6	
OSNOVNI PRINCIPI TQM-a.....	6	
USREDSREĐENOST NA KORISNIKA.....	7	
UČEŠĆE SVIH ZAPOSLENIH I TIMSKI RAD.....	7	
NEPREKIDNO UNAPREĐIVANJE I UČENJE.....	8	
SISTEM UPRAVLJANJA UKUPNIM KVALITETOM USLUGA (TQM).....	8	
PRINCIP PRIMENE TQM-a.....	10 MARKETING I SISTEM UPRAVLJANJA	
UKUPNIM KVALITETOM.....	11	
ZAKLJUČAK.....	12	
LITERATURA.....	13	

UVOD

Savremeno poslovanje donosi nova pravila, nove metode, nove ljude, jednom rečju, nastupa period promena koje se dešavaju u preduzećima širom sveta. Promene stvaraju temelje nove poslovne kulture i novih kriterijuma poslovne uspešnosti. Osnovni cilj promena je unapređenje konkurentnosti i bolja tržišna pozicija. Promenama se teži kao odgovor i reakcija na uticaje iz okruženja ili usled potrebe da se okruženju nametne promena u cilju ostvarenja značajne prednosti u odnosu na konkurente. Uspešno upravljanje promenama je od presudnog značaja za opstanak i rast preduzeća.

Stalne promene u okruženju, ekonomskom, pravnom, političkom, a naročito inovacije u oblasti tehnologije proizvoda i procesa i informacionih tehnologija, uslovile su potrebu prilagođavanja svih delova i funkcija organizacije dinamici promena. Savremena organizacija je neophodno da bude otvorena ka inovacijama, fleksibilna, kreativna, uz preispitivanje i preciznije određivanje optimalne strategije, oblikovanja organizacione kulture, odlučivanja i upravljanja.

Osnovni cilj je uspostaviti inovativnu organizaciju u kojoj inovacije neće predstavljati retkost ili samo periodičnu pojavu, već cilj kome svaki zaposleni teži u toku svakog radnog dana.

Takva inovativna organizacija se ostvaruje primenom metoda Totalnog upravljanja kvalitetom, odnosno stalnih poboljšavanja koja predstavljaju srž ovog metoda. Totalno upravljanje kvalitetom predstavlja integrisani system upravljanja i skup metoda u koje između ostalog spadaju : kontinualno poboljšanje, ispunjavanje očekivanja korisnika, dugoročna strategija, povećano angažovanje svih učesnika u donošenju odluka , timski rad, minimizacija sredstava utrošenih na doradu, delotvorno planiranje procesa, upoređivanje rezultata sa dobavljačima, kooperantima, edukacija, razmena iskustava, učešće u korektivnim aktivnostima. Iz ovog se može zaključiti da je primena menadžmenta totalnim kvalitetom moguća u svim vidovima preduzeća, i da dovodi do boljeg kvaliteta proizvoda i usluga, smanjenju gubitka, većeg zadovoljenja tržišta i poboljšanja finansijskih pokazatelja.

POJAM TQM-a

Osnovni koncepti su :

- kontinuirano unapređenje procesa
- usredsređenost na korisnika – potrošača
- prevencija defekata
- univerzalna odgovornost

KONTINUIRANO UNAPREĐENJE PROCESA

Većina zaposlenih misli da su njihovi zadaci i njihov posao izolovani od čitave organizacije. Prvi korak unapređenja procesa je da zaposleni shvate da je njihov rad veoma bitan deo čitave organizacije i kontinuiranog unapređenja procesa.

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

www.maturskiradovi.net

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