

Ovo je pregled DELA TEKSTA rada na temu "Osnovni alati kvaliteta - posevan osvrt na dijagram toka". Rad ima 15 strana. Ovde je prikazano oko 500 reči izdvojenih iz rada.

Napomena: Rad koji dobijate na e-mail ne izgleda ovako, ovo je samo DEO TEKSTA izvučen iz rada, da bi se video stil pisanja. Radovi koje dobijate na e-mail su uređeni (formatirani) po svim standardima. U tekstu ispod su namerno izostavljeni pojedini segmenti.

Ako tekst koji se nalazi ispod nije čitljiv (sadrži kukice, znakove pitanja ili nečitljive karaktere), molimo Vas, prijavite to ovde.

Uputstvo o načinu preuzimanja rada možete pročitati ovde.

- VISOKA ŠKOLA ZA POSLOVNU EKONOMIJU I PREDUZETNIŠTVO

BEOGRAD

SEMINARSKI RAD

Predmet: UPRAVLJANJE KVALITETOM

NASLOV SEMINARSKOG RADA

OSNOVNI ALATI KVALITETA –

POSEBAN OSVRT NA DIJAGRAM TOKA

Beograd, novembar 2009

SADRŽAJ

UVOD	3
DEFINICIJA KVALITETA	4
OSNOVNI ALATI UPRAVLJANJA	9
DIJAGRAM TOKA (Flow chart)	11
ZAKLJUČAK	14
LITERATURA	15

1. UVOD

Kvalitet proizvoda i usluga već se vekovima smatrao dobrim poslovnim argumentom, odnosno ključnim faktorom uspeha na svetskom tržištu. Već u primitivnim društvenim zajednicama su prvi lovci morali odabrati drvo najboljih karakteristika za svoje lukove i strele, kako bi, na što efikasniji način, ulovili divljač.

U seoskim zajednicama, zanatlije su ponavljajući proces proizvodnje postajale sve veštije u korišćenju alata i materijala, kao i u poznavanju proizvoda. Sam ciklus je podrazumevao i prodaju proizvoda i prikupljanje informacija o zadovoljstvu korisnika. Konkurencija je dolazila do izražaja u pijačnim danima, kada su se proizvođači i kupci nalazili licem u lice, nad robom namenjenoj prodaji.

Ovo doba je karakterisalo sledeće, prodavac je bio taj u čijoj je nadležnosti bilo da iznese robu na pijacu, dok je kupac bio odgovoran za „obežbeđivanje kvaliteta“.

Ishod kupovine je zavisio od kupčevog iskustva i znanja. U to vreme su se kontrolisanjem robe bavili i proizvođač i kupac. Proizvođač je to činio u toku proizvodnje i po njenom završetku, kontrolišući gotov proizvod. Pažljiv kupac bi, takođe, obavio kontrolu proizvoda, kao preventivu kupaca.

Tada se javila potreba za novim sredstvima obezbeđenja kvaliteta, jedno takvo sredstvo je bilo garancija kvaliteta.

2. DEFINICIJA KVALITETA

Kvalitet je udovoljavanje zahtevima (Krozbi), kvalitet je želja kupaca (Feigenbaum), kvalitet znači proizvoditi bez grešaka (Ishikawa), klijenti su istinske sudije o našem kvalitetu (Billinger) i dr.

Iz navedenog, može se zaključiti da je kvalitet usaglašenost sa zahtevima i očekivanjima internih i eksternih kupaca u svim područjima preduzeća, kako za proizvode tako i za usluge. Ako se sagledaju potrebe kupaca prema ciljnoj veličini za kvalitet proizvoda i usluga, onda je procena kupaca jedina mera kvaliteta.

Merodavna je njegova izjava o stepenu ispunjenja ili neispunjenja njegovih potreba. Besmislena je diskusija o tome da li je njegova izjava tačna ili pogrešna. Pošto su mišljenja kupaca subjektivna i kvalitet gubi svoju apsolutnost, pa ga treba razumeti relativno.

Prema standardu ISO 8042:1994, kvalitet je skup svih karakteristika nekog entiteta koje se odnose na njegovu mogućnost da zadovolji iskazane potrebe i potrebe koje se podrazumevaju.

Serijski standard ISO 9000:2000, pod pojmom kvalitet podrazumeva: nivo do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahteve.

...

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

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL:

maturskiradovi.net@gmail.com