

Seminarski rad

Predmet: Upravljanje kvalitetom

Tema: **Proces unapređivanja prodaje novih proizvoda**

Sadržaj:

1. Uvod.....	3
2. Proces unapređivanja prodaje novih proizvoda.....	5
3. Dijagram toka.....	6
4. Ocena procesa.....	8
5. Histogram.....	9
6. Proces capabiliti.....	10
7. Pareto chart.....	12
8. Ishikawa.....	14
9. Zaključak.....	15
10. Literatura.....	16

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

Uvod

Definisanjem osnova za upravljenje kvalitetom potrebno je dati odgovore na pitanja:

1. Gde se upravlja kvalitetom?
2. Čijim kvalitetom se upravlja?
3. Ko upravlja kvalitetom?
4. Koji rezultati se očekuju od upravljanja kvalitetom?

Upravljanje kvalitetom se vezuje u osnovi za poslovne sisteme, njegove podsisteme (koji se mogu posmatrati kao sistemi) i delove podсистema (koji se za potrebe izučavanja kvaliteta mogu posmatrati kao sistem). Da bi se u potpunosti razumelo upravljanje kvalitetom potrebno je:

1. Definirati i razjasniti strukturu poslovnog sistema polazeći od strukture sistema koji je definisan kroz teoriju ili u teoriji sistema
2. Izvršiti podelu proizvoda i usluga koje osnovni sistemi nude eksternom tržištu (nema poslovnog sistema, niti se o njemu može govoriti ako on ne nudi tržištu proizvode i usluge)
3. Izvršiti dekomponovanje proizvoda i usluga preko njegovih sastavnih delova do karakteristika kvaliteta i utvrđivanje mana na karakteristikama kvaliteta
4. Podela poslovnog sistema u odnosu na izlaze koje nude tržištu:
 - Proizvodni poslovni sistemi
 - Uslužni poslovni sistemi
 - Kombinovani poslovni sistemi

U poslovnom sistemu da bi se došlo do odgovora čijim kvalitetom želimo da upravljamo potrebno je da analiziramo strukturu poslovnog sistema i da iz nje vidimo čijim kvalitetom želimo da upravljamo. Posmatrajući strukturu poslovnog sistema možemo doći do zaključka da se upravlja:

- Kvalitetom proizvoda ili usluga kao primarnim delom poslovnog sistema
- Kvalitetom resursa (resursi predstavljaju rezultat rada drugih poslovnih sistema)

Resursima po pravilima treba da se bave poslovni sistemi koji kao rezultat svoga rada, koji nude tržištu, imaju ili alat ili mašinu ili dokumentaciju. Ovo se postiže primenom određenih zakonskih normi, a u novije vreme na svetskom nivou kroz primenu međunarodnih standarda ISO 9000. Resursi se radi boljeg upravljanja kvalitetom mogu podeliti u dve grupe:

- Stalni resursi (oni resursi koji se nalaze u procesima poslovnog sistema kada je poslovni sistem počeo da funkcioniše pri čemu ostvaruje određeni obim proizvodnje i usluga i nalazi se na određenom stepenu razvoja poslovnog sistema)
- Resursi koji sa vremena na vreme ulaze u poslovni sistem (oni resursi koji su potrebni zbog povećanja obima proizvodnje i obima usluge kao i zbog povećanog stepena razvoja poslovnog sistema)

Da bi se upravljalo kvalitetom proizvoda i/ili usluge u poslovnom sistemu potrebno je:

- Izvršiti grupisanje proizvoda i usluga po njihovoj značajnosti u odnosu na kvalitet poslovnog sistema

- Dekomponovanje proizvoda i usluga do karakteristika kvaliteta
- Izvršiti klasifikaciju karakteristika kvaliteta
- Izvršiti klasifikaciju mana na karakteristikama kvaliteta (na karakteristikama postoje nedozvoljene, veće i manje mane)

Upravljanje kvalitetom procesa treba da se posmatra u okviru podsistema poslovnog sistema zbog toga što se u svakom podsystemu nalazi veći broj procesa i oni su po svom značaju, po svom načinu izvođenja i po svojim rezultatima različiti pa imamo:

- Upravljanje kvalitetom procesa u okviru specijalizovanog podsistema (podsystem proizvodnje i/ili podsistema davanja usluge)
- Upravljanje kvalitetom procesa u univerzalnim podsystemima, tj. upravljanje kvalitetom njihovih procesa u univerzalnim podsystemima

Pri upravljanju kvalitetom procesa potrebno je znati da se procesi dele prema njihovom uticaju na upravljanje kvalitetom proizvoda i/ili usluga. Znamo:

- Proces koji direktno utiču na upravljanje kvalitetom proizvoda/usluga
- Proces koji indirektno utiču na upravljanje kvalitetom proizvoda/usluga

---- 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