

Sadržaj

GLAVA I	9
EVOLUCIJA KONCEPTA MENADŽMENTA KVALITETOM	9
1. SAVREMENO POSLOVANJE	9
1.1. Promene u poslovnom okruženju	9
1.2. Uticaj tehnološkog napretka na poslovanje savremene organizacije	11
1.3. Proces globalizacije tržišta	14
2. EVOLUCIJA KONCEPTA UPRAVLJANJA KVALITETOM	19
3. PROCES STANDARDIZACIJE	21
3.1. Pojemno određenje procesa standardizacije	21
3.2. Ekonomski aspekti standardizacije	22
3.3. Međunarodna organizacija za standardizaciju	23
3.4. Međunarodna elektrotehnička komisija	25
4. ULOGA KVALITETA U SAVREMENOM POSLOVANJU	27
5. KVALITET I UPRAVLJANJE ORGANIZACIJOM	30
5.1. Povezanost poslovnih funkcija u savremenoj poslovnoj organizaciji	30
5.2. Kvalitet i tržišna pozicija poslovne organizacije	31
5.3. Uloga menadžmenta u upravljanju kvalitetom	33
GLAVA II	39
MEĐUNARODNI STANDARDI ISO 9000	39
1. SERIJA MEĐUNARODNIH STANDARDA ISO 9000	39
1.1. Razvoj međunarodnih standarda ISO 9000	39
1.2. Serija standarda ISO 9000:2000	40
2. OPŠTE KARAKTERISTIKE SISTEMA MENADŽMENTA KVALITETOM	45
2.1. Dokumentacija sistema menadžmenta kvalitetom	45
2.2. Proces implementacije sistema menadžmenta kvalitetom	47
2.3. Provere implementiranog sistema menadžmenta kvalitetom	48
2.4. Troškovi kvaliteta	50
2.5. Prednosti implementiranog sistema menadžmenta kvalitetom	52
GLAVA III	54
TQM KONCEPT	54
1. OSNOVE KONCEPTA TQM	54
1.1. Nastanak i razvoj koncepta	54
1.2. Pojemno određenje TQM koncepta	56
1.3. TQM i potreba za unapređenjem znanja	58
2. TEORETIČARI I PRAKTIČARI KVALITETA	61
2.1. Najznačajniji autori iz oblasti upravljanja kvalitetom	61
2.2. Deming	64
2.3. Juran	67
2.4. Ishikava	69
2.6. Krozbi	70
2.7. Figenbaum	71

2.8. Garvin	72
2.9. Tagučići	74
3. TQM MODELI	76
3.1. Nastanak različitih modela TQM	76
3.2. Japanski model TQM	82
3.3. Američki model TQM	83
3.4. Evropski model TQM	86
GLAVA IV	89
ALATI KVALITETA	89
1. STALNO UNAPREĐENJE	89
1.1. Potreba za stalnim unapređenjem kvaliteta	89
1.2. Proces stalnog unapređenja	90
2. OSNOVNI ALATI KVALITETA (Q7)	92
2.1. Pojamovno određenje	92
2.2. Dijagram toka procesa	92
2.3. Lista sakupljenih grešaka	93
2.4. Histogram	94
2.5. Pareto dijagram	95
2.6. Išikava dijagram	95
2.7. Korelacioni dijagram	97
2.8. Kontrolne karte kvaliteta	97
2.10. Novi alati kvaliteta	99
3. KAKO DO STALNOG UNAPREĐENJA	103
GLAVA V	106
MENADŽMENT TEHNIKE KOJE UTIČU NA UNAPREĐIVANJE KVALITETA POSLOVANJA SAVREMENE ORGANIZACIJE	106
1. MENADŽMENT TEHNIKE I UPRAVLJANJE ORGANIZACIJOM U SAVREMENOM POSLOVANJU	106
1.1. Preduzeće i promene	106
1.2. Menadžment kvalitetom i implementacija novih menadžment tehnika	110
2. MERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA	112
2.1. Preduzeće i tržište	112
2.2. Uloga zadovoljstva korisnika u upravljanju organizacijom	115
3. REINŽENJERING	117
3.1. Dimenzije reinženjeringa	117
3.2. Faze procesa reinženjeringa	119
3.3. Reinženjering i unapređenje kvaliteta	122
4. BENČMARKING	124
4.1. Definisavanje benčmarkinga	124
4.2. Uloga benčmarkinga u unapređivanju kvaliteta poslovanja	125
GLAVA VI	130
INTEGRISANI MENADŽMENT SISTEMI	130
1. STANDARDIZACIJA UPRAVLJAČKIH PROCESA	130

U SAVREMENOJ ORGANIZACIJI.....	130
1.1. Pojemno određenje integriranih menadžment sistema.....	130
1.2. Osnovne karakteristike IMS.....	133
2. MENADŽMENT STANDARDI KAO PARCIJALNI DELOVI IMS.....	137
2.1. ISO 14001:1996 – Sistem menadžmenta zaštitom životne sredine.....	137
2.2. OHSAS 18001:1999 - Sistem zaštite zdravlja i sigurnosti na radu.....	142
2.3. Standard ISO 22000:2006 – Sistem menadžmenta bezbednošću hrane - HACCP.....	143
2.4. Korporativna društvena odgovornost.....	145
GLAVA VII.....	150
KVALITET U USLUGAMA.....	150
1. SEKTOR USLUGA I EKONOMSKI RAZVOJ.....	150
1.1. Mesto i uloga uslužnog sektora u ekonomskom razvoju.....	150
1.2. Osnovne karakteristike usluga.....	153
2. UPRAVLJANJE KVALITETOM I USLUŽNE ORGANIZACIJE.....	156
2.1. Unapređivanje poslovanja u uslugama.....	156
2.2. Uloga koncepta upravljanja kvalitetom u uslužnim organizacijama.....	160
2.3. Unapređenje zadovoljstva korisnika u uslugama.....	163
GLAVA VIII.....	167
KVALITET U SAOBRAĆAJU.....	167
1. KVALITET U DRUMSKOM SAOBRAĆAJU.....	167
1.1. Tehnički pregledi u sistemu kvaliteta u saobraćaju.....	167
1.1.1. Primena informacione tehnologije kod tehničkih pregleda.....	167
1.2. Sistem kvaliteta u saobraćajnoj signalizaciji.....	169
1.2.1. Kontrola saobraćajne signalizacije putem standarda.....	169
1.2.2. Ispitivanje saobraćajnih znakova.....	171
1.2.3. Odgovornost za primjenu standarda.....	172
1.3. Primjena sistema upravljanja kvalitetom u Preduzeću "Transped-Beograd".....	174
1.3.1. Ciljevi standarda za upravljanje kvalitetom.....	174
1.3.2. Uvođenje sistema kvaliteta.....	175
1.3.3. Specifičnosti preduzeća u primjeni modela.....	176
1.3.4. Unapređenje sistema rada.....	177
1.3.5. Dokumenta sistema upravljanja kvalitetom.....	179
1.3.6. Doprinosi uvođenjem sistema upravljanja kvalitetom.....	181
1.4. Kvalitet u veštačenju u saobraćaju.....	183
2. KVALITET U ŽELEZNICKOM SAOBRAĆAJU.....	187
2.1. Koncept uvođenja sistema kvaliteta na Željeznicama Republike Srpske.....	187
2.2. Uvođenje sistema upravljanja kvalitetom na Željeznicama Republike Srpske.....	188
2.3. Principi upravljanja kvalitetom.....	192
2.4. Procesni model.....	193
2.5. Uspostavljanje procesa QMS- a na Željeznicama Republike Srpske.....	195

2.6. Grupe procesa sistema upravljanja kvalitetom na Željeznicama Republike Srpske	197
2.7. Dokumenta sistema kvaliteta na Željeznicama Republike Srpske	199
3. KVALITET U PTT SAOBRAĆAJU	204
3.1. Uloga i značaj poštanskog saobraćaja	204
3.2. SWOT analiza	205
3.3. Primena metoda scenarija	207
4. KVALITET U LOGISTICI	209
4.1. Procesni pristup upravljanja kvalitetom u logistici	209
4.1.1. Uloga i značaj procesnog pristupa u logistici	209
4.1.2. Principi upravljanja kvalitetom u logistici	210
4.1.3. Primjena procesnog pristupa u logistici	211
5. UPRAVLJANJE KVALITETOM U VAZDUŠNOM SAOBRAĆAJU	215
5.1. Upravljanje kvalitetom u procesu prijema i otpreme robe i pošte u vazdušnom saobraćaju	215
5.1.1. Proces prijema i otpreme robe i pošte u vazdušnom saobraćaju	215
5.1.2. Elementi kvaliteta prijema i otpreme tereta i pošte u vazdušnom saobraćaju	217
5.1.3. Karakteristike rezultata procesa prijema i otpreme robe i pošte u vazdušnom saobraćaju	219
5.2. Model pristupa stalnom poboljšanju kvaliteta procesa prihvata i otpreme tereta i pošte	221
6. KVALITET I SAOBRAĆAJNE ORGANIZACIJE	224
6.1. Železnički saobraćaj	224
6.2. Predlog merenja efikasnosti u radu avio kompanija	225
6.3. Drumski saobraćaj	225
6.4. Gradski saobraćaj	226
POJMOVNIK	229
LITERATURA	240
Upravljanje kvalitetom u saobraćaju - recenzija -	247
Beleške o autorima	251