

SADRŽAJ

PREDGOVOR	3
UVOD	5
1. FAKTORI KOJI DOPRINOSE ODLUCI KLIJENTA	7
1.1. Isporučioc i klijenti	8
1.2. Obezbeđenje kvaliteta	9
1.3. Merenje zadovoljstva kupaca	9
1.4. Protokoli sporazuma isporučioca i klijenta	11
1.5. Odgovornosti klijenta	11
1.6. Odgovornosti isporučioca	11
1.7. Sporovi između klijenta i isporučioca	12
2. UGOVOR O PRODAJI I NABAVCI	13
2.1. Realizacija ugovora	14
2.2. Ugovor o nabavci	14
2.3. Izbor, kvalifikacija i praćenje isporučioca	14
2.4. Stažiranje	15
2.5. Kvalifikacija	15
2.6. Partnerstvo	16
2.7. Redosled aktivnosti	17
2.8. Tok aktivnosti kod obavljanja kvalifikacije	18
2.9. Pružanje usluga	19
3. TEHNIKE KONTROLE PROIZVODA	23
3.1. Provere kod isporučioca	23
4. TOTALNO UPRAVLJANJE KVALITETOM	25
4.1. Osnovni principi TQM-a	30

4.2. Osnovni elementi TQM-a.....	33
4.2.1. Osnovni elementi	33
4.2.2. Gradivni elementi.....	34
4.2.3. Veziivni elementi	36
4.2.4. Vrhovni elementi.....	36
4.3. Veza između TQM-a i serije standarda ISO 9000.....	37
4.4. ISO 9000 nasuprot TQM-u	37
4.5. Upoređivanje karakteristika standarda ISO9000 i TQM sistema....	38
4.6. TQM organizacija.....	39
4.7. Principi sistema menadžmenta kvalitetom	44
4.8. Organizacija fokusirana na kupca.....	45
4.9. Liderstvo	45
4.10. Uključivanje osoblja	46
4.11. Procesni pristup.....	47
4.12. Sistemski pristup menadžmentu.....	48
4.13. Kontinualno poboljšanje.....	48
4.14. Donošenje odluka zasnovanih na činjenicama	49
4.15. Odnosi sa isporučiocima na obostrano zadovoljstvo.....	50
5. MENADŽERI KVALITETOM.....	52
5. MENADŽERI KVALITETOM.....	53
6. KVALITET KAO NAJZNAČAJNIJI FAKTOR KONKURENTNOSTI.....	57
6.1. Sistem TQM u Srbiji.....	57
6.2. Zakonski propisi o standardizaciji.....	59
6.3. Podzakonska akta o standardizaciji.....	60
7. ZNAČAJ NAUČNO-TEHNOLOŠKOG PROGRESA.....	61
7.1. Specifična obeležja novih tehnologija u robnom prometu.....	62

10.1. Elektronska razmena podataka EDI (ELECTRONIC DATA INTERCHANGE).....	109
10.2. Elektronska kupovina u trgovini na malo	115
10.3. Zakonitosti daljeg razvoja tehnoloških inovacija u trgovini	117
11. POZICIONIRANJE KOMPANIJE PREMA MODIFIKOVANOJ BCG MATRICI	120
11. POZICIONIRANJE KOMPANIJE PREMA MODIFIKOVANOJ BCG MATRICI	121
PRILOG - 1	124
PRILOG - 1	125
PRILOG - 2	131
PRILOG - 3	147
PRILOG - 4	153
PRILOG - 4	154
PRILOG - 5	167
PRILOG - 6	175
PRILOG - 7	190
PRILOG - 7	191
PRILOG - 8	197
LITERATURA.....	205