

S A D R Ź A J

Popis slika i tabela	6
1.1. PREDSTAVLJANJE PREDMETA ISTRAŽIVANJA ZAVRŠNOG RADA - NAUČNI DOPRINOS	8
1.2. SVRHA I PREDMET ISTRAŽIVANJA	11
1.3. POSTAVLJENA HIPOTEZA	12
HP1	12
1.4. HIPOTETIČKI OKVIR.....	12
1.5. OGRANIČENJE POSTAVLJENE HIPOTEZE	12
1.6. POLIGON ISTRAŽIVANJA	13
1.7. PLAN ISTRAŽIVANJA	13
1.8. PODACI I METODE	14
1.9. CILJ ISTRAŽIVANJA.....	14
1.10. NAUČNI CILJ.....	14
2.0. UVOD	15
2.1. ORGANIZACIJA I METODE SISTEMA.....	16
2.2. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA.....	18
2.3. UNUTRAŠNJI POKAZATELJI SISTEMA.....	19
2.4. VANJSKI POKAZATELJI	22
2.5. ELEMENTI ORGANIZACIJSKE STRUKTURE.....	22
2.6. SUŠTINSKE VRSTE ORGANIZACIJSKIH STRUKTURA	23
2.7. OPŠTI PRISTUP	24
2.8. KLASIČNI SISTEMI I ORGANIZACIJSKE STRUKTURE.....	24
2.9. FUNKCIONALNI SISTEMI	25
2.10. DIVIZIJSKA ORGANIZACIJSKA STRUKTURA SISTEMA.....	27
3.0.PRIMJENA PROCESNOG PRISTUPA KAO ORGANIZACIJSKOG SREDSTVA 28	
3.1. PRIMJENA POSLOVNIH PROCESA KOD UTVRĐIVANJA ORGANIZACIJE SISTEMA	29
3.2. POČETNO PREISPITIVANJE.....	30
4.0. POTPUNO UPRAVLJANJE KVALITETOM-TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)	31
4.1. RAZLIČITI PRISTUPI POJMOVNOM ODREĐENJU UPRAVLJANJA UKUPNIM KVALITETOM -TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)QM-a).....	32
4.2. ISTORIJSKI RAZVOJ TQM-a.....	46

4.2.1. Predindustrijska kontrola kvaliteta	48
4.2.2. Kontrola kvaliteta (QUALITY CONTROL)	50
4.2.3. Statistička kontrola kvaliteta (STATISTICAL QUALITY CONTROL)	51
4.2.4. Potpuna kontrola kvaliteta (TOTAL QUALITY CONTROL)	53
4.2.5. Potpuno upravljanje kvalitetom (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)	57
4.2.6. Poslovna izvrsnost (BUSINESS EXCELLENCE)	60
5.0. ANALIZA UTICAJA I POSLJEDICA GREŠAKA- FAILURE MODE AND EFFECTS ANALYSIS (FMEA)	64
5.1. POJMOVNO ODREĐENJE FMEA-METODE	65
5.2. ISTORIJSKI RAZVOJ FMEA-METODE	66
5.3. VRSTE FMEA-METODE	67
5.4. ZADACI FMEA-METODE	72
5.5. OSNOVNI KORACI U PRIMJENI FMEA-METODE	73
6.0. UPRAVLJANJE RIZICIMA U PROCESU UGOVARANJA-PRIMJENE FMEA-METODE	83
6.1. POJMOVNO ODREĐENJE ISTRAŽIVANOG UZORKA I OBLIKOVANJE POLAZIŠTA MODELA	84
6.2. ULAZNE VELIČINE, SADRŽAJ I IZLAZNE VELIČINE MODELA UPRAVLJANJA RIZICIMA U PROCESU UGOVARANJA	88
6.2.1. Ulazne veličine izabranog modela	89
6.2.2. Sadržaj izabranog modela	92
6.2.3. Izlazne veličine izabranog modela	93
6.3. UPRAVLJANJE RIZICIMA U PROCESU UGOVARANJA-PRIMJENA FMEA-METODE	98
6.3.1. Identifikacija procesnih koraka procesa ugovaranja koji su predmet analize	99
6.3.2. Utvrđivanje mogućih učinaka svake od mogućih grešaka u procesu ugovaranja.	100
6.3.3. Prepoznavanje svih potencijalnih uzroka grešaka u procesu ugovaranja	100
6.3.4. Prepoznavanje postojećih načina kontrolisanja, preispitivanja ili nadzora u procesu ugovaranja	106
6.3.5. Utvrđivanje i provođenje korektivnih aktivnosti u procesu ugovaranja	109
6.3.6. Ponavljanje procjena faktora radi utvrđivanja efikasnosti korektivnih aktivnosti u procesu ugovaranja	111
7.0. ANALIZA UTICAJA I POSLJEDICA GREŠAKA NA PRIMJERU COCA-COLA COMPANY	115
7.1. SISTEM UPRAVLJANJA COCA-COLA COMPANY	116
7.1.1. Projekt uspostave sistema kvaliteta	118

ORGANIZACIJA POSLOVNIH FUNKCIJA KAO DETERMINANTA

PROCESNO ORJENTISANE FUNKCIJE SISTEMA

7.1.2. Mjerenje zadovoljstva kupaca/korisnika.....	124
7.1.3. FINANSIJSKI UČINCI INTEGRISANOG SISTEMA UPRAVLJANJA	129
7.2. ORGANIZACIJA POSLOVANJA U PREDUZEĆU COCA-COLA HBC HRVATSKA	136
7.3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	140
8.0. ZAKLJUČAK.....	157
LITERATURA	159
ZAHVALNICA.....	161

Popis slika i tabela

Slika 1:Organizacija poslovnih funkcija	15
Slika 2: Strukturni elementi sistema upravljanja organizacije	37
Slika 3: Pojmovno određenje menadžmenta	42
Slika 4. Elementi procesa menadžmenta.....	43
Slika 5. Formalna organizacija.....	44
Slika 6. Isprepletenost formalne i neformalne organizacije.....	45
Slika 7: Prikaz kontrole kvaliteta u predindustrijskoj fazi robovlasništva i feudalizma .	49
Slika 8: Prikaz kontrole kvaliteta u predindustrijskoj fazi ranog kapitalizma	49
Slika 9: Prikaz kontrole kvaliteta od pojave industrijske revolucije	51
Slika 10: Prikaz kontrole kvaliteta u početku primjene statistike	52
Slika 11: Prikaz koncepta potpune kontrole kvaliteta	54
Slika 12: Normalna (Gaussova) distribucija	55
Slika 13: Funkcija gubitka.....	56
Slika 14: Prikaz koncepta upravljanja potpunim kvalitetom	58
Slika 15: Komponente organizacijske izvrsnosti	63
Slika 16: Uticaj varijabilnosti procesa na troškove kvaliteta	64
Slika 17: Ključni elementi primjene FMEA- metode	66
Slika 18: Model primjene FMEA-metode.....	74
Slika 19: Prikaz fenomena dualizma rizika izvršenja ugovora	84
Slika 20: Ciklus odvijanja procesa ugovaranja	86
Slika 21: Model upravljanja rizicima u procesu ugovaranja.....	88
Slika 22: Sigurnosna područja.....	91