

SADRŽAJ:

UVOD	6
1. Uvodno razmatranje	8
1.1. Naučni doprinos.....	12
1.2. Predmet istraživanja.....	14
1.3. Hipoteza.....	15
1.4. Ograničenje hipoteze.....	16
1.5. Poligon istraživanja.....	16
1.6. Plan istraživanja.....	16
1.7. Podaci i metode.....	17
1.8. Cilj rada i očekivani doprinos.....	17
2. POČETNA RAZMATRANJA	18
3. OPŠTI MODEL PRIMJENE TQM-a	24
3.1. Vođenje umjetno.....	37
3.2. Šta za nas predstavlja kvalitet iz ugla TQM-a.....	43
3.3. Postavljanje ciljeva u sistemu TQM-a.....	45
3.4. Osnovni faktor uspjeha projekta TQM-a i promjene koje nosi projekat.....	49
3.5. Kultura kvaliteta.....	50
3.6. Paradigma kvaliteta.....	52
3.7. Obilježja i određivanje konkurentskog okruženja.....	55
3.8. Definisane pojmovnog određivanja promjena iz ugla kvalitete.....	59
3.9. Razlozi relativiziranja pojmova promjena iz ugla kvalitete.....	61
3.9.1. Efekat stajališta ili tačka posmatranja.....	62
3.9.1.1. Kvalitet koncepcije.....	63
3.9.1.2. Kvalitet konstrukcije.....	63
3.9.1.3. Kvalitet izrade.....	64
3.9.2. Efekat zamjene.....	65
3.9.3. Efekat transformacije.....	65
3.10. Kvalitet – relativna ili apsolutna kategorija.....	66

4. IMPLEMENTACIJA I UPRAVLJANJE PROMJENAMA U ORGANIZACIJI PRIMJENOM TQM-a.....	67
4.1. Uvođenje menadžmenta ukupnog kvaliteta.....	67
4.2. TQM Organizacije/sistemi.....	72
4.3. Uloga menadžera u uspostavljanju upravljanju TQM-a.....	78
4.4. Filozofija TQM-a.....	80
4.5. Prednost i osnovne koristi od TQM-q.....	84
4.6. Deset temelja nagrade za kvalitet.....	86
4.7. Konkurentnost i TQM.....	88
5. ISTRAŽIVANJE.....	90
5.1. Nacrt istraživanja.....	90
5.2. Upitnik.....	90
5.3. Rezultati istraživanja.....	94
5.4. Zaključak istraživanja.....	104
ZAKLJUČAK.....	105
POPIS GRAFIKONA, TABELA I SLIKA.....	107
DEFINICIJE.....	109
KORISNI LINKOVI.....	110
KORIŠTENA LITERATURA.....	111