

SADRŽAJ

UVOD

1. Polazište istraživanja	14
2. Predmet istraživanja	16
3. Cilj istraživanja	17
4. Istraživačke hipoteze	18
5. Istraživačke metode	18

PRVI DEO

OSNOVNE KARAKTERISTIKE EKONOMSKE USPEŠNOSTI PREDUZEĆA

I. SISTEMI KAO SKUPOVI ELEMENATA	
1. Odnos delova i celine	21
2. Celine kao fenomeni	22
II. SISTEMI KAO FENOMENI	
1. Definisane sisteme	25
2. Okruženje sistema	27
3. Vrste sistema	28
4. Glavne opšte karakteristike sistema	31
III. KARAKTERISTIKE SOCIJALNIH SISTEMA	
1. Socijalni sistemi kao sistemi cilja	35
2. Funkcionalni socijalni sistemi	37
3. Tokovi u socijalnim sistemima	39
4. Karakteristike dinamike socijalnih sistema	47
5. Kvalitet socijalnih sistema	51

IV.	SPECIFIČNOSTI ORGANIZACIONOG SISTEMA	
1.	Organizacioni sistemi – elementi I ciljevi funkcionisanja	54
2.	Struktura ekonomskih organizacionih sistema	56
2.1.	Klasičan koncept organizacione strukture preduzeća	57
2.1.1.	Specifičnosti linijskog sistema organizacione strukture	58
2.1.2.	Specifičnosti štabskog sistema organizacione strukture	59
2.2.	Savremeni koncept organizacione strukture	60
3.	Kriterijumi uspešnosti preduzeća	63
3.1.	Specifičnosti poslovanja preduzeća	63
3.2.	Principi poslovanja preduzeća	70
3.3.	Kvalitet ekonomije preduzeća kao pokazatelj uspešnosti Sprovođenje ekonomskih principa reprodukcije	72
4.	Primena osnovnih principa reprodukcije u poslovanju preduzeća	75
4.1.	Proces reprodukcije zasnovan na cirkulaciji kapitala	75
4.2.	Kapital kao osnova poslovanja preduzeća	78

DRUGI DEO

UPRAVLJANJE KVALITETOM U FUNKCIJI USPEŠNOSTI POSLOVANJA PREDUZEĆA

I.	KVALITET-VIZIJA BUDUĆNOSTI PREDUZEĆA	
1.	Savremeno razmatranje kvaliteta	84
2.	Specifičnosti fenomena kvaliteta	85
3.	Evolucija tretmana kvaliteta	87
4.	Kvalitet I novi stil menadžmenta	90
5.	Upravljanje troškovima kvaliteta	91
6.	Uloga zaposlenih u upravljanju kvalitetom	93
7.	Planiranje kvaliteta	95
8.	Organizovanje kontrole kvaliteta	96

II. METODE MERENJA KVALITETA POSLOVANJA PREDUZEĆA	
I. USLOVI PRIMENE METODA MERENJA KVALITETA POSLOVANJA	
1. Promene u preduzeću kao uslov razvoja	99
2. Pojavni znaci krize u preduzeću	99
2.1. Odgovor menadžmenta na krizu	100
2.1.1. Rast I razvoj preduzeća	100
2.1.2. Područija razvoja preduzeća	101
2.2. Inovativnost kao preduslov za viši kvalitet	102
2.3. Izbor metoda za unapređenje kvaliteta	103
2.4. Reinžinjering poslovnih performansi	103
2.5. Sistem proizvodnje po principu "just in time"	106
2.5.1. Planiranje JIT proizvodnje	107
2.5.2. Skraćenje ciklusa proizvodnje	107
2.5.3. Kanban sistem	107
2.6. Uravnoteženi pristup merenju performansi organizacije	108
2.7. Totalno produktivno održavanje	110
2.8. Menadžment totalnog kvaliteta	113
2.9. Uvođenje ISO standarda	115
2.9.1. ISO 9007:2000	116
2.9.2. Razvoj standarda ISO	117
2.9.3. Serija standarda ISO 14000	120
2.10. Metod SIX sigma	121
2.10.1. DMAIC projektna metodologija	122
2.10.2. DMADV projektna metodologija	122
2.11. Vitka proizvodnja	123
2.11.1. Osnovni principi Lean koncepta	125
2.11.2. Specifičnosti organizacije I uloga timova u Lean preduzeću	125
2.11.3. Primena Lean proizvodnje	126
2.12. Model poslovne izvesnosti	127
2.12.1. Evropski model menadžmenta totalnog kvaliteta	128

2.12.2. Samoocenjivanje – osnovna karakteristika EFQM I TQM modela	129
2.13. Metoda dvadeset ključeva	129
2.13.1. Opis ključeva	132
3. Upravljanje totalnim kvalitetom kao preduslov konkurentnosti	134
3.1. Definisanje menadžmenta totalnog kvaliteta	135
3.2. Osnovni principi TQM-a	137
3.3. Elementi TQM-a	140
3.4. TQM model I svetski guri izučavanja kvaliteta	142
3.5. Uspostavljanje nagrada za kvalitet	146
3.5.1. Deming-ova nagrada	146
3.5.2. Nagrada Malkom Boldridž	147
3.5.3. Nagrada evropske fondacije za menadžment kvaliteta	148
3.6. Osnovni TQM alati	149
3.6.1. Dijagram afiniteta	150
3.6.2. Upoređivanje sa benchmarkingom kao reperom	151
3.6.3. Sakupljanje ideja metodom brainstorminga	152
3.6.4. Dijagram uzrok- posledica – riblja kost	153
3.6.5. Dijagram toka	154
3.6.6. Stablo dijagrama	155
3.7. Implementacija TQM-a	156
3.8. Ograničenje I perspektive TQM-a	160
3.9. Značaj I izvori konkurentske prednosti	160
3.10. Osnovne ideje konkurentnosti	162
3.10.1. Strukturna analiza privrednog sistema	164
3.10.2. Struktura privrednog segmenta I potrebe kupaca	164
3.11. Konkurentnost strategije preduzeća	165
3.11.1. Moguće marketing strategije	166
3.12. Uticaj kvaliteta na konkurentnost	167

TREĆI DEO

**ULOGA MENADŽMENTA U
UPRAVLJANJU KVALITETOM**

I. ULOGA LIDERA I MENADŽERA U UPRAVLJANJU UKUPNIM KVALITETOM	
1. Uloga lidera u preduzeću	170
2. Lideri I TQM	171
3. Razvoj menadžmenta kvaliteta	175
4. Integrisani menadžment sistemi	176
4.1. Prednosti uspostavljanja integrisanog sistema menadžmenta	178
4.2. Standardi integrisanih sistema menadžmenta	179
5. Put ka izvrsnosti	180
6. Alati I tehnike menadžmenta u upravljanju kvalitetom	183
<i>CASE STUDY</i>	187
PROCENA RAZVOJNIH MOGUĆNOSTI PROIZVODNOG DELA PREDUZEĆA PTP "VITANA" KURŠUMLIJA	
ZAKLJUČNA RAZMATRANJA	203
PRILOZI	208
LITERATURA	210