

SADRŽAJ

SADRŽAJ.....	2
PREDGOVOR.....	6
SAŽETAK.....	8
1. UVOD.....	1
1.1. Definisanje predmeta istraživanja	10
1.2. Ciljevi istraživanja	13
1.3. Polazne hipoteze.....	14
1.4. Metode istraživanja.....	15
1.5. Tehnike istraživanja	17
1.6. Struktura rada	18
2. KONCEPT POSLOVNE IZVRSNOSTI I MEĐUNARODNI STANDARDI	20
2.1. Nastanak i evolucija ISO standarda.....	20
2.2. Prednosti i nedostaci sistema kvaliteta.....	24
2.3. Integrisanje menadžment sistema i integracija međunarodnih standarda u integrisani sistem menadžmenta.....	27
2.4. Koncept poslovne izvrsnosti	30
3. SAVREMENI PRISTUP POBOLJŠANJU KVALITETA PROCESA POSLOVNIH SUBJEKATA	34
3.1. Istorijski razvoj i pristupi kvalitetu.....	34
3.1.1. Juran-ov pristup kvalitetu.....	35
3.1.2. Crosby-jev pristup kvalitetu	35
3.1.3. Japanski pristup promociji kvaliteta	36
3.1.4. Američki pristup promociji kvaliteta	36
3.1.5. Evropski pristup promociji kvaliteta	36
3.2. Sistemi menadžmenta za upravljanje kvalitetom.....	37
3.2.1. Strateško planiranje	37
3.2.2. Alati i tehnike kvaliteta	38
3.2.3. Informacioni sistemi kvaliteta	38
3.3. Principi upravljanja.....	39
3.4. Odnos prema kupcu	40
3.5. Prepreke unapređenju kvaliteta.....	40
3.6. Upravljanje totalnim kvalitetom (TQM).....	40
3.7. Pojam i značaj procesa	42
3.7.1. Šta su procesi?.....	43

3.7.2. Vrste procesa	43
3.7.3. Procesno orijentisana organizacija	46
3.7.4. Uticaj kontrole kvaliteta i upravljanje kvalitetom	46
3.7.5. Uticaj promjene načina upravljanja poslovnim sistemima	47
3.7.6. Uticaj razvoja informacionih tehnologija.....	47
3.8. Preispitivanje, poboljšanje ili reinženjering procesa.....	48
3.8.1. Izbor kritičnih procesa za preispitivanje, poboljšanje ili reinženjering procesa	48
3.8.2. Formiranje i obuka tima za preispitivanje poboljšanje ili reinženjering procesa	49
3.8.3. Snimanje i analiza postojećeg stanja procesa.....	49
3.8.4. Projektovanje novog procesa	50
3.8.5. Sprovođenje poboljšanja procesa.....	50
3.9. Standardizovani menadžment sistemi kao osnova za primjenu Lean i Six Sigma	50
3.9.1. Principi menadžmenta kvalitetom u standardu ISO 9001:2015	50
3.9.2. Promjene u ISO 9001:2015	51
4. SAVREMENE TEHNIKE EFIKASNOG UPRAVLJANJA POSLOVNIM PROCESIMA.....	56
4.1. <i>Lean</i> metodologija.....	56
4.1.1. Istorijat <i>Leana</i> -a	57
4.1.2. Šta je <i>Lean</i> ?	57
4.1.3. <i>Lean</i> principi	59
4.1.4. Rasipanja u procesu	61
4.2. Veza ISO 9001:2015 i <i>Lean</i> alata	62
4.2.1. <i>Lean</i> alati i implementacija standarda ISO 9001:2015.....	62
4.2.2. Veza konteksta organizacije, liderstva i planiranja za sistem menadžmenta kvalitetom sa <i>Lean</i> alatom Hoshin Kanri	66
4.2.3. <i>Lean</i> i procesni pristup u standardu ISO 9001:2015	67
4.2.4. <i>Lean</i> alati za eliminisanje ili smanjenje rizika	69
5. METODOLOGIJA I STRATEGIJA <i>SIX SIGMA</i>	71
5.1. Šta je <i>Six Sigma</i> koncept i njena metodologija	71
5.2. Uporedni prikaz <i>Lean</i> i <i>Six Sigma</i> metodologije	75
5.3. Strategija Six Sigma	79
5.3.1. Infrastruktura Six Sigma	81
5.3.2. Podrška menadžmenta	86
5.3.3. Izbor projekata za primjenu metodologije <i>Six Sigma</i>	86

5.3.4. Pripreme za primjenu <i>Six Sigma</i>	91
5.4. Zadaci i ciljevi implementacije koncepta <i>Six Sigma</i>	92
5.5. Okvir implementacije koncepta <i>Six Sigma</i>	92
5.6. Statistička obilježja <i>Six Sigma</i> metodologije.....	93
5.6.1. Statistička analiza i ocjena grešaka mjerenja.....	94
5.6.2. Testiranje statističkih hipoteza.....	95
5.6.3. Metoda krivih rasporeda frekvencija.....	96
5.6.4. Metoda planova prijema.....	96
5.6.5. Metoda kontrolnih karata.....	97
5.6.6. Korelaciona analiza.....	97
5.6.7. Pareto dijagram.....	97
5.7. Određivanje Sigma nivoa kvaliteta	98
5.8. ISO 13053 Međunarodni standard za <i>Six Sigma</i>	99
5.8.1. ISO 13053-1.....	99
5.8.2. ISO 13053-2	100
5.9. Uvod u projekt menadžment	101
5.9.1. IPMA sertifikat	102
5.9.2. PMI sertifikat.....	103
5.9.3. PRINCE 2 sertifikat	103
5.10. Six Sigma metodologija za poboljšanje procesa	103
5.10.1. Suština i karakteristike DMAIC metodologije	104
5.10.2. DMAIC faze i alati DMAIC metodologije	106
5.10.2.1. Faza definisanja.....	109
5.10.2.2. Faza mjerenja.....	117
5.10.2.3. Faza analize.....	123
5.10.2.4. Faza poboljšanja.....	123
5.10.2.5. Faza kontrole.....	124
5.10.3. Model DMADV.....	125
6. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE, PREPORUKE I PROJEKTOVANJE MODELA PRIMJENE <i>SIX SIGMA</i> METODOLOGIJE ZA UNAPREĐENJE PROCESA POSLOVNOG SUBJEKTA.....	127
6.1. Metodologija istraživanja	127
6.1.1. Plan i instrumenti istraživanja	128
6.1.2. Vremenski period istraživanja	129
6.1.3. Obrada istraženih rezultata	129
6.2. Empirijska analiza stavova menadžera i eksperata iz oblasti unapređenje kvaliteta, a vezano sa <i>Six Sigma</i> metodologiju.....	130

6.2.1. Analiza demografskog dijelu upitnika	130
6.2.2. Rezultati analize stavova ispitanika o <i>Six Sigma</i> konceptu u Bosni i Hercegovini.....	136
6.2.3. Testiranje ključnih pitanja primjenom Hi – kvadrat testa	164
6.2.4. Model uticaja definisanja problema, mjerenje grešaka, analiziranja, unapređenja i kontrole na kvalitetnu primjenu <i>Six Sigma</i>	171
7. ZAKLJUČAK	175
8. LITERATURA	178
9. OSNOVNI BIOGRAFSKI PODACI O KANDIDATU	184
10. DODACI	186
10.1. Anketni upitnik za istraživanje	186
10.2. Popis skraćenica	192
10.3. Popis slika.....	195
10.4. Popis tabela	195
10.5. Popis grafikona.....	198
10.6. Popis formula ili matematičkog obrasca	198