

SADRŽAJ

RECENZIJA	8
PREDGOVOR	12
1. UVODNA RAZMATRANJA	15
2. KONCEPT POSLOVNE IZVRSNOSTI I MEĐUNARODNI STANDARDI	21
2.1. Nastanak i evolucija ISO standarda	21
2.2. Prednosti i nedostaci sistema kvaliteta	26
2.3. Integrisanje menadžment sistema i integracija međunarodnih standarda u integrisani sistem menadžmenta	30
2.4. Koncept poslovne izvrsnosti	34
3. SAVREMENI PRISTUP POBOLJŠANJU KVALITETA PROCESA POSLOVNIH SUBJEKATA	40
3.1. Istorijski razvoj i pristupi kvalitetu	40
3.1.1. Juran-ov pristup kvalitetu	42
3.1.2. Crosby-jev pristup kvalitetu	42
3.1.3. Japanski pristup promociji kvaliteta	42
3.1.4. Američki pristup promociji kvaliteta	43
3.1.5. Evropski pristup promociji kvaliteta	44
3.2. Sistemi menadžmenta za upravljanje kvalitetom	44
3.2.1. Strateško planiranje	44
3.2.2. Alati i tehnike kvaliteta	45
3.2.3. Informacioni sistemi kvaliteta	46
3.3. Principi upravljanja	46
3.4. Odnos prema kupcu	48
3.5. Prepreke unapređenju kvaliteta	48
3.6. Upravljanje totalnim kvalitetom (TQM)	49
3.7. Pojam i značaj procesa	51
3.7.1. Šta su procesi?	51
3.7.2. Vrste procesa	52
3.7.3. Procesno orijentisana organizacija	56

3.7.4.	Uticaj kontrole kvaliteta i upravljanje kvalitetom	57
3.7.5.	Uticaj promjene načina upravljanja poslovnim sistemima	57
3.7.6.	Uticaj razvoja informacionih tehnologija	58
3.8.	Preispitivanje, poboljšanje ili reinženjering procesa	58
3.8.1.	Izbor kritičnih procesa za preispitivanje, poboljšanje ili reinženjering procesa	59
3.8.2.	Formiranje i obuka tima za preispitivanje poboljšanje ili reinženjering procesa	59
3.8.3.	Snimanje i analiza postojećeg stanja procesa	60
3.8.4.	Projektovanje novog procesa	61
3.8.5.	Sprovođenje poboljšanja procesa	61
3.9.	Standardizovani menadžment sistemi kao osnova za primjenu Lean i Six Sigma	62
3.9.1.	Principi menadžmenta kvalitetom u standardu ISO 9001:2015	62
3.9.2.	Promjene u ISO 9001:2015	63
4.	SAVREMENE TEHNIKE EFIKASNOG UPRAVLJANJA POSLOVNIM PROCESIMA	70
4.1.	<i>Lean</i> metodologija	70
4.1.1.	Istorijat <i>Leana</i> -a	72
4.1.2.	Šta je <i>Lean</i> ?	72
4.1.3.	<i>Lean</i> principi	75
4.1.4.	Rasipanja u procesu	76
4.2.	Veza ISO 9001:2015 i <i>Lean</i> alata	78
4.2.1.	<i>Lean</i> alati i implementacija standarda ISO 9001:2015	79
4.2.2.	Veza konteksta organizacije, liderstva i planiranja za sistem menadžmenta kvalitetom sa <i>Lean</i> alatom Hoshin <i>Kanri</i>	83
4.2.3.	<i>Lean</i> i procesni pristup u standardu ISO 9001:2015	85
4.2.4.	<i>Lean</i> alati za eliminisanje ili smanjenje rizika	87

5.	METODOLOGIJA I STRATEGIJA <i>SIX SIGMA</i>	90
5.1.	Šta je <i>Six Sigma</i> koncept i njena metodologija	90
5.2.	Uporedni prikaz <i>Lean</i> i <i>Six Sigma</i> metodologije	96
5.3.	Strategija <i>Six Sigma</i>	101
5.3.1.	Infrastruktura <i>Six Sigma</i>	103
5.3.2.	Podrška menadžmenta	110
5.3.3.	Izbor projekata za primjenu metodologije <i>Six Sigma</i>	111
5.3.4.	Pripreme za primjenu <i>Six Sigma</i>	117
5.4.	Zadaci i ciljevi implementacije koncepta <i>Six Sigma</i>	118
5.5.	Okvir implementacije koncepta <i>Six Sigma</i>	118
5.6.	Statistička obilježja <i>Six Sigma</i> metodologije	119
5.6.1.	Statistička analiza i ocjena grešaka mjerenja	120
5.6.2.	Testiranje statističkih hipoteza	122
5.6.3.	Metoda krivih rasporeda frekvencija	123
5.6.4.	Metode planova prijema	124
5.6.5.	Metoda kontrolnih karata	125
5.6.6.	Korelaciona analiza	125
5.6.7.	Paretov dijagram	126
5.7.	Određivanje Sigma nivoa kvaliteta	126
5.8.	ISO 13053 Međunarodni standard za <i>Six Sigma</i>	127
5.8.1.	ISO 13053-1	128
5.8.2.	ISO 13053-2	129
5.9.	Uvod u projekt menadžment	130
5.9.1.	IPMA sertifikat	131
5.9.2.	PMI sertifikat	132
5.9.3.	PRINCE 2 sertifikat	133
5.10.	<i>Six Sigma</i> metodologija za poboljšanje procesa	133
5.10.1.	Suština i karakteristike DMAIC metodologije	134
5.10.2.	DMAIC faze i alati DMAIC metodologije	137
5.10.3.	Model DMADV	162

6. MODEL PRIMJENE <i>SIX SIGMA</i> METODOLOGIJE I PREPORUKE ZA UNAPREĐENJE PROCESA POSLOVNOG SUBJEKTA	165
6.1. Istaživanje <i>Six Sigma</i> koncepta u Bosni i Hercegovini...	167
6.2. Uticaj definisanja problema, mjerenja grešaka, analiziranja, unapređenja i kontrole na primjenu modela <i>Six Sigma</i>	181
7. BIOGRAFIJA AUTORA	183
LITERATURA.....	186
DODACI	195