

SADRŽAJ

REZIME	3
1 UVOD.....	4
1.1. ISTORIJAT KVALITETA.....	4
1.2. DEFINICIJA KVALITETA	6
1.3. ULOGA KVALITETA.....	8
1.4. KRITERIJUMI ZA DEFINISANJE KVALITETA	9
1.5. QM – MENADŽMENT KVALITETA.....	10
2. TQM – POTPUNO UPRAVLJANJE KVALITETOM.....	11
2.1. DEFINICIJA TOTALNOG KVALITETA	13
2.2. OSNOVNI PRINCIPI TQM.....	14
2.3. MODEL TQM.....	16
2.4. KAIZEN MODEL	17
2.4.1. Osnovni alati kaizen-a (5-S)	19
2.4.2. Primjer.....	20
2.5. SERVQUAL - MODEL ZA MJERENJE KVALITETA U USLUGAMA	21
2.6. ALATI TOTAL QUALITY MANAGEMENT-a	23
2.6.1. Išikavin uzročno – posljedični dijagram	24
2.6.2. Pareto grafikom.....	25
2.6.3. Benčmarking	26
2.7. PRIHVATANJE TQM MODELA	28
2.8. PREDNOSTI UVOĐENJA TQM.....	29
2.9. UTICAJ TQM NA ORGANIZACIJU	30
2.10. UVOĐENJE POTPUNOG UPRAVLJANJA KVALITETOM	32
2.11. ZAMKE U TQM.....	33
2.12. ASPEKTI TQM	34
3. DOPRINOS DEMINGA, JURANA, CROSBYJA, ISHIKAWA.....	36
3.1. Dr W. EDWARDS DEMING	36
3.2. Dr JOSEPH M. JURAN	38
3.3. PHILIP B. CROSBY	40
3.4. DR. KAORU ISHIKAWA (1915–1989).....	41

3.5.	ZAJEDNIČKO ZA SVE GURUE KVALITETA:.....	43
3.6.	MEĐUNARODNA PRIZNANJA ZA KVALITET.....	43
3.6.1.	Demingova nagrada – Japan	44
3.6.2.	Malcolm Baldrige Award Američka nagrada	46
3.6.3.	Evropska nagrada za kvalitetu - EFQM Model	47
3.6.4.	Anketa	49
4.	ULOGA ZAPOSLENIH U POSTIZANJU POTPUNOG KVALITETA	56
4.1.	JAČANJE UČEŠĆA ZAPOSLENIH.....	56
4.2.	OSPOSOBLJAVANJE KROZ OBUKU.....	58
4.3.	ULOGA SUPERVIZORA U TQM.....	60
4.4.	LIDERSTVO	61
5.	STANDARD I STANDARDIZACIJA.....	62
5.1.	ISO STANDARD	63
5.2.	ŠTA JE ISO 9001:2000?	64
5.3.	POTREBA ZA UVOĐENJEM ISO STANDARDA	65
5.4.	RAZVOJ STANDARDA ISO.....	66
5.5.	ISO – OSNOVNI POJMOVI I RIJEČNIK	69
6.	ZAKLJUČAK	70
	BIBLIOGRAFIJA	71