

SADRŽAJ

SADRŽAJ.....	1
1. UVODNA RAZMATRANJA.....	3
1.1 Predmet istraživanja.....	3
1.2 Cilj magistarskog rada.....	4
1.3 Polazne hipoteze.....	5
1.4 Metode istraživanja.....	6
2. ANALIZA TRENUTNOG STANJA.....	7
2.1 Kvalitet: Definicije i kontrasti.....	7
2.2 Stanje u svijetu i tendencija razvoja.....	10
2.3 Stanje kod nas i u okruženju i tendencija razvoja.....	19
3. SISTEMI UPRAVLJANJA KVALITETOM.....	23
3.1 Standardi serije ISO 9000.....	23
3.2 Upravljanje životnom sredinom.....	27
3.2.1 Uredba EWG br. 1836/93.....	29
3.2.2 Standardi serije ISO 14000.....	32
3.3 Zajednička implementacija ISO 9000 i ISO 14000.....	36
3.4 Dodatni zahtjevi - Standard QS 9000 (ISO/TS16949).....	37
4. MODELI IZVRSNOSTI.....	53
4.1 Evropski model izvrsnosti - EFQM.....	53
4.2 Američki model izvrsnosti - MBNQA.....	58
4.2.1 Kriterijumi savršenog poslovanja.....	60
4.2.2 Riječnik ljučnih pojmova.....	63
4.2.3 Kriterijumi za dodjelu MBNQA.....	67
4.3 Japanski model izvrsnosti - DEMING PRIZE.....	86
4.3.1 Razvoj Demingove nagrade.....	87
4.3.2 Karakteristike kreiranja Demingove nagrade.....	89
4.3.3 Proces kandidovanja preduzeća i odvijanje procjene.....	92
4.3.4 Pojam Total Quality Control (TQC).....	95
4.4 ODABIR PRAVE STRATEGIJE.....	103
4.4.1 Orijentacija ka kupcu.....	104
4.4.2 Kontinualno poboljšanje.....	105
4.4.3 Vođenje saradnika.....	105
4.4.4 Pomoć pri odlučivanju za organizaciju.....	106
5. KONTINUALNO POBOŠANJE KVALITETA.....	108
5.1 Priprema za pokretanje CQI.....	108
5.2 Model za pokretanje CQI.....	115
5.3 Strategija za poboljšanje kvaliteta.....	117
5.4 Metoda PNQ - cijena za nekvalitet.....	120
6. TOTALNO UPRAVLJANJE KVALITETOM - TQM.....	125
6.1 Definicija TQM.....	125
6.2 Osam elemenata TQM.....	131
6.3 Most ka TQM.....	134
6.4 Obuka za TQM.....	139
6.5 Rezultati primjene alata kvaliteta u TQM organizacijama.....	143

7. ALATI KVALITETA	150
7.1 SEDAM OSNOVNIH ALATA KVALITETA.....	154
7.1.1 Iškava dijagram	155
7.1.2 Lista grešaka.....	157
7.1.3 Kontrolne karte.....	158
7.1.4 Histogrami.....	161
7.1.5 Pareto dijagram.....	164
7.1.6 Rasuti dijagram	167
7.1.7 Stratifikacija.....	170
7.2 SEDAM ALATA MENADŽMENTA.....	172
7.2.1 Dijagram afiniteta	173
7.2.2 Relacioni dijagram	176
7.2.3 Dijagram stabla	178
7.2.4 Dijagram matrice.....	180
7.2.5 Matrica prioriteta	185
7.2.6 Mrežni plan.....	189
7.2.7 Plan odlučivanja o problemu (PDPC).....	193
7.3 ALATI ZA SKUPLJANJE I ANALIZU PODATAKA	195
7.3.1 Dizajn eksperimenta	195
7.3.2 Anketa	196
7.4 ALATI ZA KREIRANJE IDEJA	198
7.4.1 Benčmarking	198
7.4.2 Brainstorming	201
7.4.3 Tehnika nominalne grupe (NGT).....	202
7.5 ALATI ZA PLANIRANJE I IMPLEMENTACIJU PROJEKTA	203
7.5.1 Gant dijagram.....	204
7.5.2 PDCA krug	207
7.6 ALATI ZA PROVJERU PROCESA.....	210
7.6.1 Dijagram toka.....	210
7.6.2 Analiza grešaka i posljedica (FMEA).....	213
8. ZAKLJUČAK	218
LITERATURA:.....	221