

# SADRŽAJ

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| UVOD .....                                                                                       | 3  |
| 1. Definicija kvaliteta .....                                                                    | 4  |
| 1.1. Kriteriji kvaliteta .....                                                                   | 4  |
| Robertson-ov zakon .....                                                                         | 4  |
| 1.2. Upravljanje kvalitetom .....                                                                | 5  |
| 1.3. Istorija i nastanak TQM-a .....                                                             | 6  |
| 2. TQM – Total Quality Management .....                                                          | 7  |
| 2.1. Osnovni principi TQM-a .....                                                                | 9  |
| 2.2. Osnovni elementi TQM-a .....                                                                | 10 |
| 2.3. Četiri P i tri C od TQM – novi model za TQM .....                                           | 10 |
| 3. 100 metoda TQM .....                                                                          | 11 |
| 3.1. Uloga TQM metoda .....                                                                      | 11 |
| 3.2. Lista metoda (po kategorijama) .....                                                        | 12 |
| 4. Sprovođenje TQM .....                                                                         | 17 |
| 4.1. Vodstvo i opredjeljenje - Pristup ukupnom upravljanju kvalitetom .....                      | 17 |
| 4.2. Efektivno vodstvo .....                                                                     | 18 |
| 4.3. Izvrsnost u vodstvu .....                                                                   | 18 |
| 4.4. Integracija TQM u politiku i strategiju .....                                               | 20 |
| 5. ISO (Internacional Organization for Standardization) .....                                    | 30 |
| 5.1. Porodica ISO 9000 .....                                                                     | 32 |
| 5.2. Implementacija po ISO 9001 standardu .....                                                  | 33 |
| 5.3. Standard ISO 9004 .....                                                                     | 34 |
| 6. Upoređivanje TQM-a i ISO standarda .....                                                      | 35 |
| 6.1. Poređenje ISO 9000 i TQM-a .....                                                            | 36 |
| 6.1.1. Nagrade za kvalitet .....                                                                 | 37 |
| 6.1.1.1. Evropska nagrada za kvalitet .....                                                      | 37 |
| 6.1.1.2. Američka nagrada za kvalitet - Malcolm Baldrige nagrada za upravljanje kvalitetom ..... | 39 |
| 7. Koristi od prijave za nagrade kvaliteta .....                                                 | 41 |
| 8. Gurui kvalitete .....                                                                         | 41 |
| 8.1. William Edwards Deming (1900. – 1993.) .....                                                | 41 |
| 8.2. Joseph Moses Juran (1904. – 2008.) .....                                                    | 43 |
| 8.3. Kaoru Ishikawa (1915. - 1989.) .....                                                        | 43 |
| 8.4. Genichi Taguchi (1924. -) .....                                                             | 44 |
| 8.5. Shigeo Shingo (1909. – 1990.) .....                                                         | 45 |
| 8.6. Philip Bayard Crosby (1926. – 2001.) .....                                                  | 46 |
| 8.7. Tom Peters (1942. -) .....                                                                  | 46 |
| ZAKLJUČAK .....                                                                                  | 48 |
| LITERATURA .....                                                                                 | 50 |