

# 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. Shingeo Shingo (1909. – 1990.) .....	45
8.6. Philip Bayard Crosby (1926. – 2001.) .....	46
8.7. Tom Peters (1942. -) .....	46
ZAKLJUČAK .....	48
LITERATURA .....	50