

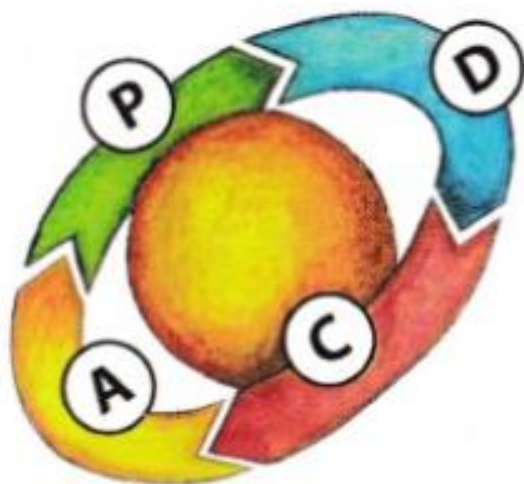


UNIVERZITET U BANJOJ LUCI
MAŠINSKI FAKULTET



Goran Janjić Zorana Tanasić Mirko Soković

UPRAVLJANJE KVALITETOM



Banja Luka, 2021.

S A D R Ź A J

<u>1 UVOD U KVALITET</u>	1
1.1 DEFINICIJE KVALITETA	1
1.2 PERCEPCIJA KVALITETA	4
1.3 DIMENZIJE KVALITETA	6
Literatura – poglavlje 1	10
<u>2 RAZVOJ KVALITETA</u>	13
2.1 ISTORIJSKI PRIKAZ	13
2.1.1 Zanatlijski pristup – kvalitet u srednjovjekovnim cehovima u Evropi.....	17
2.1.2 Kvalitet u industrijskoj revoluciji.....	17
2.1.3 Fabrički pristup – rezultat industrijske revolucije.....	18
2.1.4 Tejlorov (<i>Taylor's</i>) pristup	18
2.2 DVADESETI VIJEK – NOVA ERA KVALITETA	18
2.2.1 Kvalitet u Drugom svjetskom ratu	20
2.2.2 Kvalitet u drugoj polovini 20. vijeka.....	20
2.3 OSNOVNI KONCEPTI KVALITETA	22
2.3.1 Inspekcija – prva era	24
2.3.2 Kontrola kvaliteta – druga era	25
2.3.3 Osiguranje kvaliteta – treća era.....	25
2.3.4 Totalno upravljanje kvalitetom – četvrta era.....	25
2.3.5 Evolucija kvaliteta u 21. vijeku.....	27
2.4 UČITELJI KVALITETA	28
2.4.1 Valter Ševhart (<i>Walter Shewhart</i>).....	28
2.4.2 Edvards Deming (<i>Edwards Deming</i>)	30
2.4.3 Džozef Juran (<i>Joseph Juran</i>).....	34
2.4.4 Armand Fajgenbaum (<i>Armand Feigenbaum</i>).....	39
2.4.5 Filip Krozbi (<i>Philip Crosby</i>)	42
2.4.6 Kaoru Išikava (<i>Kaoru Ishikawa</i>).....	45
2.4.7 Šigeo Šingo (<i>Shigeo Shingo</i>).....	49
2.4.8 Geniči Tagučići (<i>Genichi Taguchi</i>).....	51
2.4.9 Norijaki Kano (<i>Noriaki Kano</i>)	54
Literatura – poglavlje 2	58

<u>3 OSNOVNI ALATI KVALITETA</u>	61
3.1 RAZVOJ ALATA KVALITETA	61
3.2 OSNOVNI POJMOVI O ALATIMA KVALITETA	67
3.3 SEDAM OSNOVNIH ALATA KVALITETA (7QC)	69
3.3.1 Namjena i područja upotrebe 7QC	70
3.3.2 Klasifikacija 7QC	73
3.3.3 Alati za prikupljanje podataka	75
3.3.4 Alati za analiziranje podataka	118
3.3.5 Dodatni alati kvaliteta	138
3.4 SEDAM MENADŽERSKIH ALATA KVALITETA (7QM)	140
3.4.1 Povezivanje sedam menadžerskih alata kvaliteta	146
Literatura – poglavlje 3	148
<u>4 KONTROLA KVALITETA</u>	151
4.1 KONTROLNA DOKUMENTACIJA	151
4.1.1 Plan kvaliteta	152
4.1.2 Plan kontrole	154
4.1.3 Tehnološki postupak kontrole	156
4.1.4 Kontrolna lista	159
4.2 UZORKOVANJE	162
4.2.1 Postupak izbora elemenata u uzorak	164
4.2.2 Postupci uzimanja slučajnog uzorka	165
4.2.3 Uzorkovanje i centralna granična teorema	169
4.2.4 Intervali povjerenja	175
4.2.5 Testiranje hipoteze zasnovano na jednom uzorku	181
4.2.6 Testiranje hipoteze zasnovano na dva uzorka	188
4.2.7 Vrste planova uzorkovanja	197
4.2.8 Iskustveni planovi uzorkovanja	199
Literatura – poglavlje 4	206
<u>5 SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM</u>	207
5.1 OSNOVE MENADŽMENTA	207
5.1.1 Definisanje menadžmenta	207
5.1.2 Pojmovno određenje menadžmenta	210

5.1.3 Nivoi menadžmenta	213
5.1.4 Vještine menadžera	215
5.2 KONTEKST ORGANIZACIJE	217
5.2.1 Strategijski koncept upravljanja	218
5.2.2 Faze strategijskog menadžmenta	220
5.2.3 Analiza konteksta organizacije	222
5.2.4 Identifikacija vizije i misije organizacije	235
5.2.5 Izbor odgovarajuće strategije	237
5.2.6 Implementacija strategije	242
5.2.7 Kontekst organizacije – Primjer za proizvodnu organizaciju	244
5.3 PROCESNI MODEL POSLOVNOG SISTEMA.....	252
5.3.1 Pojam i osnovne veličine sistema	252
5.3.2 Procesi rada u industrijskim sistemima	255
5.3.3 Identifikacija i klasifikacija procesa	257
5.3.4 Projektovanje procesnog modela poslovnog sistema	259
5.4 NAPREDNI ALATI I METODE KVALITETA	272
5.4.1 Tehnika brejnstorming	272
5.4.2 Metoda BSC	283
5.4.3 Metoda FMEA	295
5.4.4 Metoda QFD	318
5.4.5 Metoda AHP	345
5.4.6 Metoda ANP	358
Literatura – poglavlje 5	365
PRILOZI	371
POJMOVNIK	383