



MENADŽMENT KVALITETOM

DR DUŠANKA UŠĆUMLIĆ
DR CVIKO JEKIĆ



**UNIVERZITET U ISTOČNOM SARAJEVU
EKONOMSKI FAKULTET BRČKO**

**Duška Ušćumlić
Cviko Jekić**

MENADŽMENT KVALITETOM

Brčko, 2018.

Dr Dušanka Ušćumlić, redovni profesor
Univerzitet u Beogradu, Ekonomski fakultet Beograd

Dr Cviko Jekić, docent,
Univerzitet u Istočnom Sarajevu, Ekonomski fakultet Brčko



Naslov: MENADŽMENT KVALITETOM

Izdavač: Univerzitet u Istočnom Sarajevu, Ekonomski fakultet Brčko

Za izdavača: Doc. dr Srđan Lalić, dekan

Recenzenti:

Dr Ružica Milovanović, vanredni profesor, Ekonomski fakultet Kragujevac

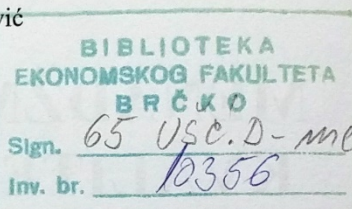
Dr Nenad Lalić, vanredni profesor i senator Univerziteta u Istočnom Sarajevu

Dizajn korica: dr Jelena Petrović Luković

Štampa: Copy Centre, Brčko

Za štampariju: Igor Jeremić

Tiraž: 100 primjeraka



CIP - Каталогизација у публикацији
Народна и универзитетска библиотека
Републике Српске, Бања Лука

005.6(075.8)

УШЋУМЛИЋ, Душанка, 1946-

Menadžment kvalitetom / Dušanka Ušćumlić, Cviko Jekić. -
Brčko [Distrikt] : Ekonomski fakultet, 2018 (Brčko [Distrikt] : Copy
Centre). - V, 401 str. : ilustr. ; 25 cm

Tiraž 100. - Napomene i bibliografske reference uz tekst. - Bibliografija:
str. 395-401.

ISBN 978-99938-95-31-2

1. Јекић, Цвико [аутор]

COBISS.RS-ID 7379224

© 2018.

Sva prava su zadržana. Nijedan dio ove publikacije ne može se reprodukovati ni smjestiti u sistem za pretraživanje ili transmitovanje u bilo kojem obliku, elektronski, mehanički, fotokopiranjem, snimanjem ili na drugi način, bez prethodne pismene dozvole autora.

Predgovor

Kvalitet i menadžment kvalitetom su od suštinskog značaja za uspjeh svake organizacije. Mnoge uspješne organizacije su pokazale da unapređenje kvaliteta procesa a time i proizvoda i usluga rezultira profitom, smanjenjem troškova, odnosno većom konkurentnošću. Plodove menadžmenta kvalitetom danas, pored proizvodnih i uslužnih preduzeća uživaju i državni organi, obrazovne i naučne institucije, privredne, profesionalne i stručne asocijacije. Za kvalitet su zainteresovani svi jer sveobuhvatno unapređenje kvaliteta doprinosi ostvarenju ukupnog poboljšanja kvaliteta života ljudi koji podrazumijeva poboljšanje životnog standarda, zaštitu životne sredine, zdravlja i bezbjednosti. Zbog toga su autori pokušali u ovoj knjizi da prikažu osnove problematike kvaliteta, kvaliteta proizvoda i usluga, sistema kvaliteta i alata koji se koriste u te svrhe.

Knjiga se sastoji od trinaest dijelova. Koncipirana je tako da sadrži opštu problematiku kvaliteta i sve bitne elemente neophodne za razumijevanje koncepta kvaliteta i menadžmenta kvalitetom kao i problematiku sistema menadžmenta kvalitetom i njegovo funkcionisanje u praksi u skladu sa zahtjevima ISO 9001:2015.

Dijelovi knjige I-VII se odnose na razmatranje koncepta kvaliteta, kvaliteta materijalnih proizvoda, kvaliteta usluga, korisnika kao najvažnijeg subjekta kvaliteta, organizaciju kao subjekt kvaliteta, zadatke i principe menadžmenta kvalitetom, kao i alate i metode koje se koriste u menadžmentu kvalitetom. Dijelovi knjige VIII-XIII se bave sistemom menadžmenta kvalitetom, strukturom i dokumentacijom sistema kvaliteta, procesnim pristupom i menadžment rizikom, i prikazuju zahtjeve standarda koji se odnose na: Kontekst organizacije, Liderstvo, Planiranje, Podrška, Realizacija operativnih aktivnosti, Vrednovanje performansi, Poboljšavanje. Kroz pojašnjenje zahtjeva i ilustrativnih primjera autori su pokušali čitaocu da približe vrlo složenu problematiku menadžmenta kvalitetom.

Knjiga je prvenstveno namijenjena studentima Ekonomskog fakulteta u Brčkom, Univerziteta u Istočnom Sarajevu a može biti od koristi i studentima na drugim fakultetima koji izučavaju problematiku kvaliteta i menadžmenta kvalitetom. Nadamo se da će knjiga biti interesantna i stručnoj javnosti, a posebno osobama u organizacijama koje treba da projektuju i uspostavljaju sistem menadžmenta kvalitetom.

Zahvalnost na realizaciji knjige dugujemo dekanu Ekonomskog fakulteta u Brčkom, dr Srđanu Laliću, koji je podržao izdavanje ove knjige, a posebno se zahvaljujemo recenzentima, prof. dr Ružici Milovanović, vanrednom profesoru Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Kragujevcu i prof. dr Nenadu Laliću, vanrednom profesoru i senatoru Univerziteta u Istočnom Sarajevu.

Autori

Sadržaj

KONCEPT KVALITETA	3
1. RAZVOJ FILOZOFIJE KVALITETA	3
2. DEFINISANJE KVALITETA	24
3. MJERILO KVALITETA.....	27
KVALITET PROIZVODA.....	33
1. PROIZVOD.....	33
2. ŽIVOTNI TOK PROIZVODA.....	38
3. KARAKTERISTIKE KVALITETA PROIZVODA	44
4. DIMENZIJE KVALITETA PROIZVODA.....	47
5. POJAVNI OBLICI KVALITETA PROIZVODA.....	49
6. KVALITET I KONCEPT SLOJEVITOSTI PROIZVODA.....	53
7. STANDARDI I OSTALI PROPISI ZA REGULISANJE KVALITETA	56
KVALITET USLUGA	61
1. DEFINISANJE, OPŠTE KARAKTERISTIKE I KLASIFIKACIJA USLUGA.....	61
2. KONCEPT KVALITETA USLUGE	68
3. KVALITET I ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGE	79
4. MJERENJE KVALITETA USLUGE	86
KORISNICI	93
1. KVALITET I KORISNIKOVE POTREBE	93
2. VRIJEDNOST ZA KORISNIKE	98
3. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA	110

ORGANIZACIJA I KVALITET	123
1. POJAM I ZAJEDNIČKA OBILJEŽJA ORGANIZACIJE	123
2. STRUKTURA ORGANIZACIJE (ULAZI, PROCESI, IZLAZI).....	126
3. STRATEŠKI ELEMENTI ORGANIZACIJE	131
4. STVARANJE ORGANIZACIJE ZA KVALITET	143
5. ORGANIZACIJE ZA MENADŽMENT UKUPNOG KVALITETA.....	153

ZADACI I PRINCIPI MENADŽMENTA KVALITETOM	161
1. ZADACI MENADŽMENTA KVALITETOM.....	161
2. PRINCIPI MENADŽMENTA KVALITETOM	181

ALATI KVALITETA	193
1. STATISTIČKI ALATI ZA MENADŽMENT KVALITETOM	193
2. SEDAM ALATA MENADŽMENTA I PLANIRANJA	210
3. OSTALE METODE I TEHNIKE KOJI SE KORISTE U MENADŽMENTU KVALITETOM	219

SISTEM MENADŽMENTA KVALITETOM	229
1. STRUKTURA SISTEMA KVALITETA	230
2. DOKUMENTACIJA SISTEMA MENADŽMENTA KVALITETOM.....	237

SISTEM MENADŽMENTA KVALITETOM - ZAHTJEVI PREMA ISO 9001:2015.....	249
1. UVOD.....	249
2. PROCESNI PRISTUP	251
3. RAZMIŠLJANJE ZASNOVANO NA RIZIKU	260

ZAHTJEVI STANDARDA ISO 9001:2015 - KONTEKST I LIDERSTVO	269
.....	269
1. KONTEKST ORGANIZACIJE	287
2. LIDERSTVO	

ZAHTJEVI STANDARDA ISO 9001:2015 - PLANIRANJE I PODRŠKA	301
.....	301
1. PLANIRANJE	311
2. PODRŠKA	

ZAHTJEVI STANDARDA ISO 9001:2015 - REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI	337
1. PLANIRANJE I UPRAVLJANJE REALIZACIJOM OPERATIVNIH AKTIVNOSTI	338
2. ZAHTJEVI ZA PROIZVODE I USLUGE	340
3. PROJEKTOVANJE I RAZVOJ PROIZVODA I USLUGA	343
4. UPRAVLJANJE EKSTERNO NABAVLJENIM PROCESIMA, PROIZVODIMA I USLUGAMA	351
5. PROIZVODNJA I PRUŽANJE USLUGA	357
6. PUŠTANJE PROIZVODA I USLUGA	367
7. UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENIM IZLAZNIM ELEMENTIMA	368

ZAHTJEVI STANDARDA ISO 9001:2015 - VREDNOVANJE PERFORMANSI I POBOLJŠAVANJE	373
1. VREDNOVANJE PERFORMANSI	373
2. INTERNA PROVJERA	382
3. PREISPITIVANJE OD STRANE RUKOVODSTVA	385
4. POBOLJŠAVANJE	388
LITERATURA	395