

**UNIVERZITET “ BRAĆA KARIĆ “**  
**FAKULTET ZA PREDUZETNI MENADŽMENT NOVI SAD**

**D I P L O M S K I R A D**

**Naziv rada:** Menadžment Totalnim Kvalitetom ( TQM ) i studije slučaja

Student:  
Profesor:

**Novi Sad, Septembar 2002. god.**

## UVOD

*U vremenu drastičnih promena, budućnost nasleđuju oni koji uče. Oni koji misle da su sve naučili osposobljeni su da žive u svetu koji više ne postoji.*  
Eric Hoffer

*Jedina konstanta od postanka sveta je promena. ( The only constant since the begging of time is change ).*

Susrećući se sa menadžment izazovima na raskršću XX i XXI veka, menadžeri moraju sve više biti inovativni, proaktivni, fleksibilni i u svemu fokusirani na kvalitet. Kvalitet proizvoda i usluga u kompanijama postaje sve više presudan tržišni faktor koji izdvaja određenu kompaniju od svih ostalih. Menadžeri često moraju da daju odgovore na sledeća pitanja:

- Ø Zašto je određeni kupac spreman da za određene proizvode ili usluge plati više nego za druge?
- Ø Šta je to zbog čega kupac plaća?
- Ø Koje su “vrednosne komponente” nekog proizvoda ili usluge?
- Ø Šta je to što je za kupca najvažnije pri kupovini našeg proizvoda ili usluge?

Pitanje kvaliteta je veoma prisutno pitanje u teoriji i praksi savremenog menadžmenta, a naročito poslednjih decenija XX veka. Kvalitet proizvoda i usluga je izrastao u najkonkurentnije oružje brojnih kompanija širom sveta. Pri tome pobjednici će biti one organizacije koje uspeju da razviju inovativnu kulturu, u kojoj će zaposleni da uživaju u promenama ali i da budu nosioci takvih promena. Jednom prilikom je predsednik upravnog odbora *General Electric-a, Jack Welch*, novu strategiju za XXI vek formulisao sledećim rečima: brzina, jednostavnost i samouverenost. *James Houghton* iz *Corning Inc.* zalaže se za kontinuirano ponavljanje sledećih faktora: “*Kvalitet, kvalitet, kvalitet. Svetska klasa. Potrošački fokus. Participacija zaposlenih.*”<sup>1</sup>

Sve gore navedeno i sama činjenica da će XXI vek biti vek kvaliteta me je prosto “naterala” da kao temu za diplomski rad odaberem Total Quality Management.

---

<sup>1</sup> Robbins, S.P., and Coulter, M., Management, Prentice Hall, Inc., 1996

----- CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU -----

<http://www.maturskiradovi.net/eshop/>

Vaše ime

Total Quality Management

Diplomski rad 3

**POGLEDAJTE VIDEO UPUTSTVO SA TE STRANICE I PORUČITE RAD  
PUTEM ESHOPA , REGISTRACIJA JE OBAVEZNA.**

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**