

SADRŽAJ:

1. Definicija kvalitete
2. Povijest kvalitete
3. Kvaliteta kao relativna kategorija
4. Karakteristike i ocjena kvalitete
5. Kontrola kvalitete
6. Postupci za provjeru kvalitete
7. Normiranje kvalitete
8. ISO 9000; 1994
9. Revizija norme ISO 9000
10. Prednosti tvrtke s implementiranim sustavom kvalitete

11. Troškovi kvalitete

12. Faze uspostave sustava kvalitete 1. Definicija kvalitete

Kvaliteta je mjera ili pokazatelj obujma odnosno iznosa uporabne vrijednosti nekog proizvoda ili usluge za zadovoljenje točno određene potrebe na određenom mjestu i u određenom trenutku tj., onda kad se taj proizvod i ta usluga u društvenom procesu razmjene potvrđuju kao roba. Prema normi HRN ISO 8402: kvaliteta je ukupnost svojstava stanovitog entiteta koja ga čine sposobnim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe.

Definicije kvalitete raznih stručnjaka:

- Crosby- Prilagodljivost
- Juran- Spremnost za uporabu
- Feigenbaum- Zadovoljenje očekivanja klijenata
- Deming- Redukcija unutar varijacija

2. Povijest kvalitete

Povijest kvalitete možemo podijeliti u pet faza:

- a) PRVA FAZA: Ponuda je manja od potražnje
- b) DRUGA FAZA: Uravnoteženje ponude i potražnje
- c) TREĆA FAZA: Povećana ponuda proizvoda te pomicanje i promjena tržišta. U ovoj fazi naglasak je na kvaliteti dobavljača i prevenciji te na pojavi prve norme za osiguranje kvalitete ISO 9000. d) ČETVRTA FAZA: Promjena i proširivanje razumijevanja proizvoda. U ovoj fazi naglasak je na uslužnim djelatnostima. Također se pojavljuje TQM (total quality management) ili potpuno upravljanje kvalitetom te nagrade za poslovnu izvrsnost.
- e) PETA FAZA: U petoj fazi kupac nije više jedini subjekt čije potrebe treba zadovoljiti te se razvijaju integrirani sustavi upravljanja.

3. Kvaliteta kao relativna kategorija

Kvalitetu smatramo relativnom kategorijom zahvaljujući učinku tri stajališta:

1. Učinak stajališta: koji govori da sudionici u procesu nastanka, razmjene i korištenja određene robe imaju drugačija stajališta u pogledu kvalitete te robe. Ovaj učinak se još može rasčlaniti na:

a) Kvalitetu s gledišta potrošača: razina ugrađene uporabne vrijednosti proizvoda ili usluge do koje ona zadovoljava određenu potrebu (luksuzna, kvalitetna, niskokvalitetna roba).

b) Kvaliteta s gledišta proizvođača: mjera koja pokazuje koliko je proizvod uspio:

Konceptijski (idejni projekt)

Konstruktivski (odnos uporabnih vrijednosti dvaju konceptijski istih proizvoda)

Kvaliteta izrade (realizacija kvalitete koncepcije i konstrukcije)

c) Kvaliteta s gledišta tržišta: stupanj do kojeg određena roba zadovoljava određenog kupca u odnosu prema istovrsnoj robi konkurenata.

d) Kvaliteta s gledišta društva: stupanj do kojeg su određeni proizvodi i usluge

...

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com