

Ispitna pitanja iz predmeta: Upravljanje kvalitetom

dr Saša Spasojević

1. Evolucija koncepta upravljanja kvalitetom
2. Standardizacija: Opšte odrednice i Ekonomski aspekti standardizacije
3. Međunarodna organizacija za standardizaciju i Međunarodna elektrotehnička komisija
4. Kvalitet kao globalni fenomen
5. Povezanost poslovnih funkcija
6. Značaj kvalit. za tržišnu poziciju preduzeća i njegovu stabilnost
7. Uloga menadžmenta u upravljanju kvalitetom
8. Serija međunarodnih standard ISO 9000
9. Dokumentacija sistema menadžmenta kvalitetom
10. Proces uvođenja sistema menadžmenta kvalitetom
11. Provere uvedenog sistema menadžmenta kvalitetom
12. Troškovi kvaliteta
13. Prednosti od uvedenog sistema upravljanja kvalitetom
14. Nastanak i razvoj koncepta *TQM*
15. Pojmovno određenje koncepta *TQM*
16. *TQM* i potreba za unapređenjem znanja
17. Najznačajniji autori iz oblasti upravljanja kvalitetom
18. Edwards Deming, Joseph Juran
19. Kaoru Ishikawa, Philip Crosby
20. Armand Feigenbaum, David Garvin i Genichi Taguchi
21. Nastanak različitih modela *TQM*
22. Japanski američki i evropski model *TQM*
23. Kontinualno unapređenje
24. Princip primene koncepta kontinualnog unapređenja
25. Osnovni alati kvaliteta
26. Novi alati kvaliteta
27. Kako do stalnog unapređenja
28. Menadžment tehnike i savremeno poslovanje
29. Merenje zadovoljstva korisnika (Customer Satisfaction Measurement)
30. Reinženjering
31. Benčmarking
32. Kvalitet i konkurentnost u savremenom poslovanju
33. Parcijalni menadžment sistemi i standardizacija
34. Proces integracije

Literatura:

1. Dejan Đorđević, Dragan Čočkalović: **Upravljanje kvalitetom**, Tehnički fakultet "Mihajlo Pupin" Zrenjanin, Univerzitet u Novom Sadu, 2007.

Pitanja za kolokvijume:

- Prvi kolokvijum obuhvata pitanja od rednog broja 1 do 22.
- Drugi kolokvijum obuhvata pitanja od rednog broja 23 do 34.