

Sadržaj:

Uvod 3

1. Gurui kvaliteta 4

3. Crosbyjevo razvijanje nultog defekta 4

2. Philip Crosby 4

Zaključak 8

Literatura 9

Uvod

Kao prve znake sistema kvaliteta mogu se uzeti zapisi koji se nalaze se u Hamurabijevom zakoniku, donetom u Vavilonu, u periodu oko 3000. godine pre Hrista. Jedna od odredbi ovog zakona koja se odnosi na kvalitet, glasi: "Zidar koji izgradi kuću koja se sruši i usmrti stanare i sam će se kazniti smrću".

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:

Zašto je određeni kupac spreman da za određene proizvode ili usluge plati više nego za druge?

Šta je to zbog čega kupac plaća?

Koje su "vrednosne komponente" nekog proizvoda ili usluge?

Šta je to što je za kupca najvažnije pri kupovini našeg proizvoda ili usluge?

Crosby je veliki dopinos dao razvoju kvaliteta ponajviše unapređujući ideju „Troškovi siromašnog kvaliteta“. On je dosta kompanija izučavao o čemu će se i spomenuti u ovom radu.

1. Gurui kvaliteta

U periodu od drugog svetskog rata, mogu se uočiti tri grupe gurua kvaliteta:

1. "Rani" Amerikanci, koji su svojim radom uticali na razvoj misli kvaliteta u Japanu (Joseph M. Juran, Edwards Deming i Armand Feigenbaum)

2. Japanci, koji su razvili novi koncept kvaliteta, a sve to na osnovama učenja "ranih" Amerikanaca (Kaoru Ishikawa, Genichi Taguchi i Shingeo Shingo)

3. Novi Zapadni talas, koji je podigao nivo svesti o kvalitetu na Zapadu (Philip Crosby, Tom Peters i Clauss Moller).

2. Philip Crosby

3. Crosbyjevo razvijanje nultog defekta

Crosby smatra da top menadžment mora preuzeti obavezu i posvećenost nultom defektu i kvalitetu za celu kompaniju. Predlaže uvođenje timova za poboljšanje kvaliteta, mere za svaku aktivnost, obuku za menadžment kvaliteta, savet kvaliteta, pa čak i dan nultog defekta. Crosby-jeva glavna vodilja je da je "kvalitet besplatan", odnosno, troškovi kvaliteta treba da su ugrađeni u organizacioni proces i da budu niski.

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

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

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