

**IVO ANDRIJANIĆ
KREŠIMIR BUNTAK
MIRKO BOŠNJAK**

UPRAVLJANJE KVALITETOM S POZNAVANJEM ROBE



LIBERTAS[®]
VISOKA POSLOVNA ŠKOLA

Biblioteka
UDŽBENICI I PRIRUČNICI

Nakladnik
Visoka poslovna škola Libertas, Zagreb

Za nakladnika
prof. dr. sc. Duško Pavlović

Recenzenti
prof. dr. sc. Aziz Šunje
dr. sc. Nenad Injac

Copyright © 2012. Visoka poslovna škola Libertas, Zagreb

ISBN 978-953-56450-3-0

Prof. dr. sc. Ivo Andrijanić
Prof. dr. sc. Krešimir Buntak
Mr. sc. Mirko Bošnjak

UPRAVLJANJE KVALITETOM S POZNAVANJEM ROBE

Visoka poslovna škola Libertas
Zagreb, 2012.

Sadržaj

Predgovor	9
1. UVOD	11
Prvi dio: UPRAVLJANJE KVALITETOM.	13
2. POJMOVNO ODREĐENJE KVALITETE.	15
2.1. Pojam kvalitete	15
2.2. Upravljanje kvalitetom	16
2.3. Kontrola kvalitete	17
2.4. Osiguranje kvalitete	20
2.5. Karakteristike i ocjena razine kvalitete	22
2.6. Kvaliteta i konkurentnost	25
2.7. Utjecaj poboljšanja kvalitete na porast profita.	27
2.8. Utjecaj kvalitete na proizvodnost, ekonomičnost i rentabilnost poslovanja.	30
2.9. Važnost kvalitete u suvremenim uvjetima poslovanja (primjeri iz prakse)	32
3. INFRASTRUKTURA KVALITETE	35
3.1. Pojam infrastrukture kvalitete	38
3.2. Razvoj nacionalne infrastrukture kvalitete	46
3.3. Osnove normizacije	63
3.4. Definicija i klasifikacija normi, važnost i korist njihove primjene.	65
3.5. Međunarodne organizacije za normizaciju	71
3.6. Zahtjevi za stavljanje proizvoda na tržište ili uporabu	75
4. EKONOMIJA KVALITETE	79
4.1. Ciklus nastajanja kvalitete proizvoda	79
4.2. Kvaliteta proizvoda s aspekta konstrukcije i konformnosti	80
4.3. Ekonomija kvalitete konstrukcije.	81
4.4. Troškovi kvalitete	83
4.5. Ekonomija kvalitete konformnosti	88

4.6. Tehnike i metode za upravljanje kvalitetom	92
4.6.1. Krugovi kvalitete	93
4.6.2. PDCA krug	94
4.6.3. KAIZEN – kontinuirano unapređivanje kvalitete	94
4.6.4. Crosbyjev model poboljšanja kvalitete	95
4.6.5. Kanban sustav	97
4.6.6. <i>Just-in-time</i> sustav	98

Drugi dio: POZNAVANJE ROBE U TRGOVINI 101

5. OSNOVE POZNAVANJA ROBE U TRGOVINI	103
5.1. Dobro, proizvod, roba	103
5.2. Podjela robe	105
5.3. Oblikovanje proizvoda – robe	106
5.4. Tehnologija proizvodnje.	107
5.5. Identifikacija proizvoda po EAN sustavu	108
5.5.1. Sadržaj sustava EAN	109
5.5.2. EAN standardi	110
5.5.3. EAN/UPC crtični KOD	110
5.5.4. Karakteristike crtičnoga koda	114
5.5.5. Međunarodni sustav označavanja knjiga i periodika	115
5.5.6. Identifikacija proizvoda pomoću RFID tehnologije	116
5.6. Klasifikacija i deklariranje proizvoda	118
6. CARINSKA TARIFA	123
6.1. Robne skupine po odsjecima Carinske tarife	126
6.2. Opća pravila za primjenu Harmoniziranog sustava	133
7. AMBALAŽA I PAKIRANJE ROBE	135
7.1. Pojam i definicija ambalaže	135
7.2. Osnovne funkcije ambalaže.	137
7.2.1. Zaštitna funkcija ambalaže	137
7.2.2. Skladišno-transportna (distributivna) funkcija ambalaže	138
7.2.3. Ekonomska funkcija ambalaže	140
7.3. Razvrstavanje ambalaže prema materijalu izrade.	142
7.3.1. Papirna i kartonska ambalaža.	142
7.3.2. Metalna ambalaža.	144
7.3.3. Staklena ambalaža.	145
7.3.4. Drvena ambalaža	146
7.3.5. Tekstilna ambalaža	147
7.3.6. Ambalaža od plastičnih masa.	147
7.3.7. Kompleksna ambalaža.	148
7.4. Podjela ambalaže prema osnovnoj funkciji	149
7.5. Elementi kreiranja ambalaže	150
7.6. Izbor ambalaže za pojedine vrste robe i transport	153

7.6.1. Izbor ambalaže u odnosu na vrstu robe	153
7.6.2. Izbor ambalaže u odnosu na osjetljivosti robe	154
7.6.3. Izbor ambalaže u odnosu na transportne uvjete	156
7.7. Ekološka funkcija ambalaže	159
7.8. Pakiranje robe	160
7.8.1. Priprema ambalaže za pakiranje	160
7.8.2. Odmjeravanje robe i punjenje ambalaže	161
7.8.3. Izbor stupnja mehanizacije pakiranja	161
7.8.4. Pretpakiranje robe u trgovini	163
8. SKLADIŠTENJE, UPRAVLJANJE ZALIHAMA ROBE, INVENTURA	167
8.1. Skladištenje i rukovanje robom	167
8.2. Klasifikacija skladišta	168
8.3. Skladišta robnih rezervi	170
8.3.1. Program robnih zaliha	170
8.3.2. Upravljanje robnim zalihama	171
8.3.3. Skladišta robnih rezervi	171
8.4. Skladištar – funkcija, odgovornost i djelokrug rada	172
8.5. Zalihe i upravljanje zalihama robe	174
8.5.1. Vrste zaliha robe	175
8.5.2. Gubici na zalihama za vrijeme uskladištenja	178
8.5.3. Sprječavanje gubitaka	179
8.6. Inventure i sustav periodične kontrole stanja robe	180
8.6.1. Obaveza godišnje inventure	181
8.6.2. Inventura u trgovini	182
9. POSTUPANJE S OPASNOM I LAKO POKVARLJIVOM ROBOM U TRANSPORTU I SKLADIŠTU	185
9.1. Klasifikacija opasnih proizvoda	185
9.2. Podjela opasnih tvari	186
9.3. Označavanje i pakiranje opasnih tvari, ploče za označavanje vozila za prijevoz opasnih tvari	188
9.4. Opasni otpad nastanak i postupanje	191
9.5. Baselska konvencija o kontroli međugraničnog prometa opasnih i ostalih otpada i njihovom odlaganju	192
9.6. Skladištenje, prerada, obrada i prijevoz radioaktivnog otpada	193
10. TRGOVANJE ROBOM NA MEĐUNARODNIM AUKCIJAMA I BURZAMA	197
10.1. Trgovanje robom na međunarodnim robnim aukcijama	197
10.2. Trgovanje robom na robnim burzama	199
Popis ilustracija i tablica	205
Literatura	207
Kazalo	211

Ivo Andrijačić
Krešimir Buntak
Mirko Bošnjak

UPRAVLJANJE KVALITETOM S POZNAVANJEM ROBE



Nakladnik

Visoka poslovna škola Libertas
J. F. Kennedyja 6b, Zagreb
tel.: 01/2306-182, faks: 01/2306-181
e-mail: dekanat@vps-libertas.hr
www.vps-libertas.hr

Urednik

Ilija Ranić

Lektorica

Ivana Filipović Petrović

Grafička priprema

Studio Canis

Tisak i uvez

URIHO, Zagreb

ožujak 2012.

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i sveučilišne
knjižnice u Zagrebu pod brojem 799489.



Djelo je vrlo uspješna kombinacija znanstvenoga i stručnog rada koji zadovoljava sljedeće preduvjete: Bolonjsku deklaraciju; znanstvene zahtjeve kroz norme, zakone i preporuke; didaktički prilaz i odgovarajuću strukturu; nužan spektar edukacijskog znanja; postizanje odgovarajuće kompetencije i uspješno uključivanje u gospodarsku praksu. Autori prikazuju osnovne značajke kvalitete i daju obvezne informacije o poznavanju roba. Na vrlo stručan i popularan način izlažu se pojmovi i definicije i povezuju s potrebama i svakodnevnom praksom.

dr. sc. Nenad Injac

Autori su na jasan, konzistentan i koncizan način obradili područja upravljanje kvalitetom i poznavanje robe. Originalnost rada očituje se u cjelovitom tretiranju kvalitete proizvoda – kao karakteristike proizvođa i kao upravljačkog koncepta. Autori dokazuju da je kvaliteta ključna dimenzija konkurentnosti proizvoda i poduzeća, *conditio sine qua non* uspješnog poslovanja. Svojom cjelovitošću i aplikativnošću ovo djelo može naći široku primjenu, od edukacijskog procesa do praktičnog djelovanja poslovnih ljudi koji su svakodnevno upućeni na "kvalitetu".

prof. dr. sc. Aziz Šunje

CIJENA: 175,00 kn

ISBN 978-953-56450-3-0



9 789535 645030