

Ovo je pregled DELA TEKSTA rada na temu "Sistem kvaliteta usluge". Rad ima 11 strana. Ovde je prikazano oko 500 reči izdvojenih iz rada.

Napomena: Rad koji dobijate na e-mail ne izgleda ovako, ovo je samo DEO TEKSTA izvučen iz rada, da bi se video stil pisanja. Radovi koje dobijate na e-mail su uređeni (formatirani) po svim standardima. U tekstu ispod su namerno izostavljeni pojedini segmenti.

Ako tekst koji se nalazi ispod nije čitljiv (sadrži kukice, znakove pitanja ili nečitljive karaktere), molimo Vas, prijavite to ovde.

Uputstvo o načinu preuzimanja rada možete pročitati ovde.

## 1.ISO 9000 i USLUGE

Uspesna primena sistema upravljanja kvaliteta na usluge obezbeđuje začajne mogućnosti za :

- 1.poboljšanje obavljanja usluga,
2. bolje udovoljavanje zahtevima kupaca,
3. povećanje produktivnosti i uspešnosti,
4. smanjenje troškova,
5. povećanje udela na tržištu.

U tom smislu, ISO 9000 stimuliše dva sva dosadašnja saznanja iz oblasti sistema za obezbeđenje kvaliteta, koji podrazumeva poslove planiranja i rukovođenja u sistemu upravljanja kvalitetom sa ciljem uštede na vremenu i troškovima uz stalno poboljšanje i unapređenje kvaliteta – neprekidan i nikada završen proces. Sistem mora biti:

jednoznačo definisan, i  
dokumentovan.

Razvoj sistema kvaliteta se ne postiže samo primenom standarda, korišćenjem najsavremenijih mašina, moderne tehnologije, automatizacije, već i stepenom primene određenog iskustva, znanja i osposobljenosti svih zaposlenih koji učestvuju u stvaranju proizvoda ili pružanju usluga.

Sistem kvaliteta primenjuje se na sve aktivnosti koje se odnose na kvalitet proizvoda i usluga. On obuhvata sve faze, od početnog utvrđivanja do konačnog ispunjavanja zahteva i očekivanja kupca. Ove faze i aktivnosti prema odredbama serije standarda ISO 9000, obuhvataju sledeće elemente: a) marketing istraživanja tržišta, b) izrada projekta, c) nabavku, d) planiranje i razvoj procesa, e) proizvodnju, f) kontrolisanje, ispitivnje i proveravanje, g) pakovanje i skladištenje, h) prodaju i distribuciju, i) ugradnju i puštanje u pogon, j) tehničku pomoć i održavanje, k) uklanjanje posle korišćenja (reciklaža).

### Karakteristike usluga

Karakteristike usluga i karakteristike vršenja usluga moraju biti jasno utvrđene kako bi ih uslužna organizacijamogla oceniti. Usluge ili vršenje usluge mogu imati kvantitativne ili kvalitativne karakteristike, u zavisnosti od toga:

kako se ocenjuju,

da li ocenjivanje vrši uslužna organizacija ili korisnik.

Karakteristike zahteva za usluge koje se najčešće sreću može se prikazati na sledeći način:

Karakteristike    Kvantitativne    Kvalitativne    Uslugu Vreme čekanja

Vreme isporuke

Tačnost

Kompletnost i

Tačnost obračuna    Verodostojnost

Pristupačnost

Sigurnost

Odgovornost

Uslužnost

Udobnost

Estetika okoline i

Higijena    Vršenje usluge Obim

Količina zaliha

Broj kadrova i

Vreme izvršenja

Što je proces bolje definisan to je lakše ostvariti i držati pod kontrolom sistem kvaliteta. U načelu, to je moguće ostvariti na dva načina:

pomoću automatizacije

pomoću detaljnih postupaka.

Principi sistema kvaliteta

Ključni faktori sistema upravljanja kvalitetom su:

odgovornost rukovodstva,

kadrovski i materijalni resursi, i

struktura sistema kvaliteta,

sa korisnicima usluga, uz uvažavanje valjanih odnosa, mogu ostvariti usluge na zadovoljavajućem nivou.

Definisanje politike ciljeva i kvaliteta, sprovođenje istih, odgovornost i olakšanja za kvalitet kao i preispitivanje od strane rukovodstva u nadležnosti je top menadžmenta uslužne organizacije. Za sprovođenje sistema kvaliteta i postizanje ciljeva kvaliteta neophodni su kadrovi ( osposobljeni, obrazovani i motivisani, sa valjanim načinom komuniciranja kako unutar uslužne organizacije, tako isto i sa korisnicima i sa podisporučiocima) i materijalni resursi primereni potrebi vršenja usluge.

...

-----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)