

Rezime: U radu se rešava problem efektivnijeg i efikasnijeg održavanja vozila gradskog prevoza kako bi se postigla njihova maksimalna raspoloživost i pouzdanost, uz što manje troškove. Podrazumevajući da je u preduzeću već uveden sistem menadžmenta kvalitetom, pokreće se proces unapređenja kvaliteta primenom Pareto, Işikava i drugih alata kvaliteta. Za unapređenje kvaliteta primenjen je model sedam koraka, koji se bazira na Demingovom PDCA ciklusu i Kaizen filozofiji. Tema koja se rešava u sedam koraka je: pojavljivanje kvarova na vozilima Gradskog saobraćajnog preduzeća „Beograd“. Prikazani su i analizirani rezultati za prvih dvanaest meseci istraživanja. Primenom brainstorming tehnike dolazi se do bitnih podataka za formiranje Işikava dijagrama koji detaljno prikazuju moguće uzroke za pojavu navedenih kvarova. Ključne reči: alati kvaliteta, Pareto, Işikava, model sedam koraka, unapređenje procesa

Abstract: Solves the problem of more effective and more efficient servicing the public transport vehicles in order to accomplish their maximal availability and reliability with as little as possible costs. Implying that firm has already had the system of quality management, it proposes a motion of quality advancement using Pareto and Ishikawa's diagrams and other tools of quality. The model of seven steps, based on Deming's PDCA cycle and Kaizen's philosophy, was applied to quality advancement. The issue, solved in seven steps is: the appearance of malfunctions on vehicles of GSP "Belgrade". The results for the first twelve months of the research were presented and analyzed. With implement of brainstorming technique it comes to datas which are important for forming Isikawa's diagrams, presenting in details possible causes for appearance of quoted malfunctions.

Key words: tools of quality, Pareto, Ishikawa, seven steps method, process improvement

#### 1. UVOD

Veliki broj raznorodnih činilaca bitno utiču na kvalitet gradskog prevoza: broj raspoloživih vozila gradskog prevoza, gustina saobraćaja, planirani i nepredviđeni zastoji, itd. Radi se o kompleksnoj temi koja zahteva multidisciplinarni pristup u trženju najboljih rešenja. To je pitanje strategije, odnosno traženja optimalnog rešenja za budućnost. Nas, međutim, interesuje šta je to što se u sadašnjosti može učiniti da bi korisnici javnog prevoza bili zadovoljniji? Kako u postojećim uslovima popraviti kvalitet prevoza? Ekonomska kriza i smanjeni budžet u velikoj meri ograničavaju oblast istraživanja pa ćemo se u ovom radu baviti problemom efikasnijeg održavanja vozila gradskog prevoza kako bi se postigla njihova maksimalna raspoloživost i pouzdanost. Na primeru procesa održavanja vozila u GSP „Beograd“ pokazaćemo kako se implementacijom alata i odgovarajućeg modela za unapređenje kvaliteta, uz redovnu analizu podataka, mogu poboljšati procesi u organizaciji i ostvariti zacrtana politika i ciljevi kvaliteta. Na kraju, očekujemo da će poboljšanje u segmentu održavanja vozila dovesti i do unapređenja kvaliteta gradskog prevoza stalnom primenom Demigovog PDCA ciklusa i Kaizen filozofije.

2.

#### PRIMENA MODELA 7 KORAKA [1]

Da bi se unapredio kvalitet bilo kog procesa potrebno ga je najpre dobro snimiti i proučiti, a zatim primeniti odgovarajući model za unapređenje kvaliteta. Za unapređenje kvaliteta primenićemo model 7 koraka, koji se bazira na

...

**----- 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)**