

## Poboljšanje procesa u održavanju

Vrsta: Seminarski | Broj strana: 20

Sadržaj:

1 UVOD	3
2 Dijagram toka	4
2.1. Dijagrama toka u održavanju voznog parka	5
2.2. Objašnjenje dijagrama toka	7
3 Definicije procesa	8
3.1. Ocenjivanje procesa u održavanju autobusa	9
3.2. Histogram	11
3.3. Stabilnost procesa	12
4. Dijagram uzroci-posledica (Išikava dijagram)	13
4.1. Išikava dijagram u održavanju voznog parka	14
5. Pareto analiza (dijagram)	16
6. zaključak	18
LITERATURA	20

### 1. UVOD

Odlukom opštinske uprave, javni gradski prevoz u Beogradu organizovan je kao posebna komunalna služba oktobra 1892. godine, pod nazivom Beogradska varoška železnica. Tokom svog postojanja ova služba je poslovala pod različitim nazivima: Direkcija tramvaja i osvetljenja, Beogradsko električno i saobraćajno preduzeće, Gradsko saobraćajno preduzeće, Radna organizacija gradski saobraćaj "Beograd", a sada, na osnovu Rešenja Osnivača od 21.12.1989. godine - posluje pod nazivom: Gradsko saobraćajno preduzeće "Beograd", kao javno komunalno preduzeće.

Osnovna delatnost GSP "Beograd" je prevoz putnika u gradskom i prigradskom saobraćaju. Osim ove, preduzeće obavlja i sledeće delatnosti:

- marketing;
- iznajmljivanje vozila;
- specijalni prevoz;
- tehnički pregled vozila;
- popravke vozila za treća lica;
- ostale usluge .

Shodno gore već pomenutim delatnostima GSP, pored javnog, nazivamo i uslužno preduzeće.

Uslužna aktivnost jeste odnos između proizvođača usluga i korisnika usluga, a usluga može biti okarakterisana kao promena u stanju ličnosti ili stvari. Uslužni procesi se sastoje od dve vrste aktivnosti:

- Operativne aktivnosti - predstavljaju korake koji su potrebni da se usluga isporuči potrošaču, i
- Uslužne aktivnosti potrošača - pokazuje lične interakcije između potrošača i davaoca usluge u toku procesa isporuke usluga.

Dakle, GSP kao uslužna firma u gradskom i prigradskom saobraćaju, Beogradu i beograđanima mora biti na raspolaganju 24 h svih 365 dana u godini, te iz tih razloga mora strogo ispunjavati određene uslove.

GSP Beograd svoju strategiju razvoja autobusnog podsistema baziraće u narednom periodu pre svega na:

- stalnom praćenju savremenih trendova, standarda kvaliteta i drugih dostignuća u razvoju autobuske inustrije i iskustava u eksploataciji autobusnog podsistema gradova zapadne Evrope;
- masovnijem korišćenju niskopodnih autobusa kao deo integralnog unapređenja usluge, s obzirom na činjenicu da u postojećem voznom parku dominiraju visokopodni autobusi;
- uvođenjem u eksploataciju autobusa sa ekološki čistim motorima EURO 3 i 4, a u bliskoj budućnosti uvođenjem autobusa na komprimovani prirodni gas (CNG).

Osnova takvog saobraćajnog preduzeća ogleda se, najpre u voznom parku koji zahteva kvalitetno održavanje, te se stoga vrše mnogobrojne analize kojima se dolazi do bitnih podataka. Ti podaci nam služe da sagledamo trenutno stanje voznog parka, pokušamo da nadomestimo nedostatke, ispravimo greške i dobijemo nove ideje, zarad što boljeg poslovanja, a samim tim i boljeg pružanja usluga korisnicima.

**----- 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)