

## Sadržaj

Uvod .....	3
Kvalitet u servisnoj industriji .....	5
Primena kvaliteta u transportu .....	7
Benificije odgovornosti za životnu sredinu .....	5
Troškovi kvaliteta .....	7
Multimodalni transport i podugovori .....	9
Kvalitet u odnosu operator – klijent .....	10
Važnost kvaliteta za transportne usluge .....	11
Zaključak .....	12

## Uvod

Definicija kvaliteta u osnovi usluga može uključivati sisteme menadžmenta koji uspostavljaju mrežu povratnih informacija kojom bi se kontrolisao nivo i obim provajdera usluga, ulaz u sistem od strane spoljnog izvora (dobljači/podugovarači) i marketing usluga klijentima. Tagučijeva (1986) definicija (nedostataka) kvaliteta se odnosi na „gubitka datog društvu“. Diskutovaćemo o ceni kvaliteta kasnije u ovom poglavlju.

Principi zdravorazumnog poslovanja i kvalitet su, u većem obimu, kompatibilni. Došlo je do rastućeg neprihvatanja lošeg kvaliteta u svim životnim sferama – od kvaliteta rada, do kvaliteta odmora, čak i kvaliteta života. Kako se ovo mišljenje razvija, mogućnost da se utruje za posao u industriji usluga (kao i u drugim) će se zaoštravati. Povećanje troškova, odgovornost i zadovoljstvo klijenata igraju rastuću ulogu u konkurenciji organizacija. Klijent traži najbolju kupovinu, ne samo jeftinu. Uspeh organizacije zavisi od njenih klijenata. Visok nivo konkurencije znači da će nezadovoljni klijenti otići. Ovo tera menadžment organizacije da traži nove načine za održavanje i poboljšanje zadovoljstva klijenata. Medžment koji razume tržište, rizike i troškove pružanja uspešne usluge, spreman je da preoblikuje sopstvenu praksu da bi zadržali svoje klijente i da bi privukli druge.

## Kvalitet u servisnoj industriji

Koncept kvaliteta može biti viđen dvostrano – sa strane pružaoca usluge i sa strane primaoca usluge. Kada se ova dva gledišta spoje i slože jedan sa drugim rezultat je kvalitet: „celokupnost odlika i karakteristika proizvoda ili usluge koja se odnosi na njenu mogućnost da zadovolji izraženu ili nagoveštenu potrebu“(ISO standard 8402). Veza između klijenta i provajdera usluge je dinamična, menja se kao i potrebe pri svakoj promeni transporta. U multimodalnom transportu, jedna transportna kompanija definiše kvalitetnu uslugu kao:

pouzdanu,  
troškovno efektivnu,  
zavisnu,  
inovativnu i  
fleksibilnu

Definicija kvaliteta u osnovi usluga može uključivati sisteme menadžmenta koji uspostavljaju mrežu povratnih informacija kojom bi se kontrolisao nivo i obim provajdera usluga, ulaz u sistem od strane spoljnog izvora (dobljači/podugovarači) i marketing usluga klijentima. Tagučijeva

(1986) definicija (nedostataka) kvaliteta se odnosi na „gubitka datog društvu“. Diskutovaćemo o ceni kvaliteta kasnije u ovom poglavlju.

**----- 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)**