

„kvaliteta prometne usluge“ je ukupnost osobina karakteristika prijevozne usluge i operacija u svezi s prijevozom robe, putnika (ljudi) i komunikacija od kojih zavisi njihova sposobnost da zadovolje izričite ili očekivane (pretpostavljene) zahtjeve i potrebe svojih korisnika. → „kvaliteta prijevozne usluge“ je ukupnost osobina i karakteristika prometne infrastrukture, prometne suprastrukture i uvjeta prijevoza robe (tereta, materijalnih dobara), ljudi i energije od kojih zavisi njihova sposobnost da zadovolje izričite ili očekivane (pretpostavljene) zahtjeve i potrebe svojih korisnika, → aspekt potrošača (korisnika) usluge. Sukladno tome, treba naglasiti da danas, kao rezultat tržišta i marketinga, prevladava definicija kvalitete s aspekta kupca, potrošača, klijenta, odnosno općenito korisnika proizvoda ili usluga. S toga aspekta, kvaliteta podrazumijeva razinu zadovoljenja potreba i zahtjeva korisnika, odnosno, usklađenost s njihovim većim zahtjevima i očekivanjima, pri čemu je osnovni cilj proizvod ili uslugu maksimalno približiti razini očekivanja korisnika. Sukladno tome da navedenu kvalitetu određuje korisnik, neophodno je unaprijed predvidjeti njegove potrebe, očekivanje i želje. Temeljem opće definicije pojma kvalitete, moguće je definirati pojam kvalitete prijevozne usluge i kvalitete transportno-logističke usluge kao bitne čimbenike valorizacije prometnih pravaca i konkurentnosti usluga koje se na njima nude tržištu prometnih usluga.¹ Tako je u skladu s definicijom prijevoza kao „...specijalizirane djelatnosti koja pomoću prometne suprastrukture i prometne infrastrukture omogućuje proizvodnju prometne usluge, prevozeći robu (teret, materijalna dobra) ljude i energiju s jednog mjesta na drugo uz svladavanje prostorne i vremenske udaljenosti.“ i definicijom prometa koji „...u užem smislu obuhvaća prijevoz ili transport, ali i operacije u svezi s prijevozom robe i putnika (ljudi) te komunikacija“ moguće zajednički definirati pojam kvalitete prijevozne/prometne usluge i kao ukupnost osobina i karakteristika prijevozne/prometne usluge na kojima se temelji njihova sposobnost da zadovolje izričite ili očekivane zahtjeve svojih korisnika. Unutar toga, a u skladu s definicijama pojmova prijevoz i promet, navedene je pojmove moguće definirati zasebno na sljedeći način: → aspekt proizvoda i usluga → Pojam “kvaliteta” je pojam latinskog podrijetla *qualitas* i znači; kakvoća, svojstvo, vrsnoća neke stvari, vrednota, odlika, značajka, sposobnost. Prema ISO 8402 (BS 4778) kvaliteta je «ukupnost osobina i karakteristika proizvoda ili usluga na kojima se temelji njihova sposobnost da zadovolje izričite ili očekivane zahtjeve». S aspekta proizvoda i usluga kvaliteta je, dakle, određena specifikacijom svojstava i obilježja koju proizvod ili usluga trebaju zadovoljiti, a propisana je standardom. Postoji više klasa kvalitete koje predstavljaju indikatore kategorije ili ranga s obzirom na obilježja ili značajke koje pokrivaju potrebu u odnosu na proizvode ili usluge namijenjene istim funkcionalnim uporabama. Iz toga proizlazi da je kvaliteta usklađenost sa zahtjevima specifikacije, odnosno standardima. Pojam kvalitete, u smislu kvalitete proizvoda i usluga, danas se najčešće definira s dva osnovna aspekta, a to su:

----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU. -----

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com