

## Upravljanje kvalitetom usluga

Vrsta: Seminarski | Broj strana: 10 | Nivo: Fakultet

### SADRŽAJ:

1. Upravljanje kvalitetom usluge i standardi kvaliteta
2. Pojam i definisanje kvaliteta usluge
3. Dimenzije kvaliteta usluge
4. Determinante kvaliteta usluge
5. Analiza propusta u kvalitetu usluge
6. Primena ISO 9000 u unapređenju kvaliteta usluga
7. Primer

### Literatura

1. Upravljanje kvalitetom usluge i standardi kvaliteta

U poslednjih dvadesetak godina, koncept TQM predstavlja jedan od najčešće upotrebljivanih izraza u menadžmentu. Ujedno, ovaj koncept predstavlja pomak u shvatanju uloge i značaja kvaliteta, sa statističkih planskih i kontrolnih aktivnosti koje su dominirale prilikom osnivanja organizacija poput Američkog udruženja za kvalitet i evropske organizacije za kvalitet, ali i u poslovnoj praksi mnogobrojnih privrednih subjekata i organizacija i institucija.

TQM predstavlja pristup koji prožima celu organizaciju i koji teži da kontinuirano unapređuje kvalitet svih organizacionih procesa, proizvoda i usluga, odnosno to je «pristup upravljanja u organizaciji usredsređena kvalitet, zasnovan na učešću svih njenih članova, usmeren na dugoročan uspeh putem zadovoljenja kupca, a u korist svih članova organizacije i društva.»

Fenomen TQM koncepta prošao je i sam kroz više faza. Tako se on može posmatrati kao:

menadžment kvaliteta

menadžment sistema

menadžment ljudi

inženjering, i

nova menadžment paradigma.<sup>16</sup>

Mana ovog gledišta je sigurno to što je fokus sistema kvaliteta još uvek zasnovan na proizvodnom sektoru i sektoru usluga koji je orijentisan ka proizvodnji. Razlog leži kako u shvatanju kvaliteta sa aspekta proizvođača tako i u mogućnosti kvantifikacije parametara kvaliteta. Sistemi kvaliteta poput serije ISO 9000 su samo dobra pretpostavka za razvoj TQM pristupa usmerenog ka potrošačima, ali ne i garancija uspešnog sprovođenja i unapređenja politike kvaliteta koja bi imala i tržišnu valorizaciju. Upravo zato se i ne sme previše glorifikovati uvođenje standarda ISO 9000 u našim preduzećima, pošto je to samo početak i pretpostavka sprovođenja politike unapređenja kvaliteta poslovanja, a ne cilj poslovanja i aktivnosti preduzeća.

Upravljanje ljudskim potencijalima zaokuplja u velikoj meri mnogobrojne teoretičare i praktičare. Dosta se u organizaciji polaže na edukaciju i trening, i na uspostavljanju odgovarajućih kanala komunikacije između zaposlenih na istim i različitim hijerarhijskim nivoima. Ovo gledište TQM-a polazi od individue i performanse pojedinaca, a ne od celog sistema kao takvog.

U novije vreme, bitka za potrošača podrazumeva pre svega bitku za kvalitet, pritom misleći na:

kvalitet proizvoda i usluga koje se isporučuju potrošaču u dužem periodu vremena,

**----- 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)**