

Студијски програм: Поштанске и банкарске технологије

Врста и ниво студија: Основне струковне студије, први степен

Назив предмета: Управљање квалитетом

Статус предмета: обавезни

Број ЕСПБ: 5

Услов: нема

Циљ предмета

Упознавање студената са основним појмовима, елементима и аспектима система квалитета и метода менаџмента квалитета (QM), са променама у окружењу и начинима анализе, стандардизације, документовања и пројектовања система квалитета у (поштанском) систему. Посебан акценат се поставља на улози менаџмента у унапређењу квалитета како би се студенти оспособили за дизајнирање програма квалитета, дефинисање визије и мисије, постављање циљева квалитета и избор стратегије квалитета сервиса.

Исход предмета

Студенти ће након одслушаног предмета моћи да дефинишу документацију за систем квалитета у (поштанском) систему од постављања елемената квалитета до добијања сертификата квалитета. Студент ће моћи да анализира квалитет услуга (у поштаском систему), да дефинише скуп акција са циљем побољшања квалитета услуга. Управљање квалитетом постаје кључни задатак менаџмента и студенти ће кроз овај предмет моћи да схвате комплексност и свеобухватност управљања сложеним системима какав је и поштански систем.

Садржај предмета

Теоријска настава

Појам квалитета: Дефиниција квалитета; Историјски развој управљања квалитетом; Трошкови квалитета.

Управљање и контрола квалитета: Средства и технике за управљање квалитетом; Управљање тоталним квалитетом; Напредни алати и методе за унапређење квалитета. Квалитет у поштанском саобраћају. Квалитет услуга са становишта Светског поштанског савеза; Квалитет услуга према Генералном плану поштанских услуга; Анализа квалитета поштанских услуга; Квалитет рада поштанских шалтерских служби; Утицај економског фактора на ниво квалитета; Улога менаџмента у процесу унапређења квалитета поштанских услуга; Дизајнирање програма квалитета; Документација за систем квалитета у поштанском саобраћају. Мерење сатисфакције корисника.

Садржина и процес управљања квалитетом: Општи модел квалитета; Стандардизација у области квалитета; Петља система квалитета; Програм унапређења система квалитета на основу стандарда.

Методологија и пројектовање система квалитета: Анализа поштанског система; Дефинисање квалитета система; Успостављање система документације; Имплементација система квалитета; Атестање.

Улога менаџмента у унапређењу квалитета: Дизајнирање програма квалитета; Стратегије квалитета сервиса; Дефинисање визије и мисије у систему квалитета; Постављање циљева у систему квалитета; Избор стратегије за систем квалитета.

Практична настава (вежбе, ДОН, студијски истраживачки рад)

На часовима вежби је усмена одбрана семинарских радова студената на теме које су везане за разумевање теоријског градива и примену алата и техника система квалитета.

Литература

1. З. Бојковић, Д. Марковић, *Елементи квалитета у поштанском и телекомуникационом саобраћају*, Јантар, Београд, 1997.
2. V.E. Deming, *Како изаћи из кризе*, Привредни преглед, Београд, 1996.
3. М. Ј. Килибарда, С. М. Зечевић, *Управљање квалитетом у логистици*, Саобраћајни факултет, Београд, 2008.
4. М. Хелета, *TQM Модел изврсности - Интегрисни менаџмент системи и модел изврсности*, Едукта, Београд, 2004; ИСО стандарди
5. Зборници симпозијума ПостТел, часописи ПТТ саобраћај, Савремена Пошта, Техника, Менаџмент...