

Студијски програм/студијски програми: Поштанске и банкарске технологије
Врста и ниво студија: Основне струковне студије
Назив предмета: Управљање квалитетом
Статус предмета: обавезни
Број ЕСПБ: 5
Услов: нема
<p>Циљ предмета Упознавање студената са основним појмовима, елементима и аспектима система квалитета и метода менаџмента квалитета, са променама у окружењу и начинима анализе, стандардизације, документовања и пројектовања система квалитета.</p>
<p>Исход предмета Студенти ће након одслушаног предмета моћи да дефинишу документацију за систем квалитета од постављања елемената квалитета до добијања сертификата квалитета, да анализирају квалитет услуга, да дефинише скуп акција са циљем побољшања квалитета услуга, да схвате комплексност и свеобухватност управљања сложеним системима какав је и поштански систем.</p>
<p>Садржај предмета <i>Теоријска настава</i> Појам квалитета. Управљање и контрола квалитета: Средства и технике за управљање квалитетом. Квалитет у ПС. Квалитет услуга са становишта УПУ. Анализа квалитета поштанских услуга. Квалитет рада поштанских шалтерских служби. Утицај економског фактора на ниво квалитета. Улога менаџмента у процесу унапређења квалитета. Документација за систем квалитета у ПС. Мерење сатисфакције корисника. Садржина и процес управљања квалитетом: Стандардизација. Петља система квалитета. Програм унапређења система квалитета на основу стандарда. Методологија и пројектовање система квалитета: Анализа поштанског система. Успостављање система документације. Имплементација система квалитета. Улога менаџмента у унапређењу квалитета: Стратегије квалитета сервиса. Дефинисање визије и мисије у систему квалитета. Избор стратегије за систем квалитета. <i>Практична настава: Вежбе, Други облици наставе, Студијски истраживачки рад</i> На часовима вежби је усмена одбрана семинарских радова студената на теме које су везане разумевање теоријског градива и примену алата и техника система квалитета.</p>
<p>Литература З. Бојковић, Д. Марковић, <i>Елементи квалитета у поштанском и телекомуникационом саобраћају</i>, Јантар, Београд, 1997. V. E. Deming, <i>Како изаћи из кризе</i>, Привредни преглед, Београд, 1996. М. Килибарда, С. Зечевић, <i>Управљање квалитетом у логистици</i>, Саобр. факултет, Београд, 2008. М. Хелета, <i>TQM Модел изврности - Интегрисни менаџмент системи и модел изврности</i>, Едукта, Београд, 2004; ИСО стандарди Зборници симпозијума Постел, часописи Савремена Пошта, Техника, Менаџмент...</p>