

PREDGOVOR

Udžbenik *Upravljanje kvalitetom u saobraćaju* predstavlja rezultat dugogodišnjeg rada autora na pitanjima upravljanja kvalitetom u praktičnom i teoretskom smislu. Opredeljenje za rad na problematici koja je obuhvaćena u ovo udžbeniku proističe iz njene aktuelnosti, kako u međunarodnim, tako i u domaćim okvirima. Kvalitet predstavlja jedan od najznačajnijih faktora za unapređenje konkurentnosti preduzeća u savremenim uslovima poslovanja. Prema mišljenju Masaki Imaja, jednog od najvećih praktičara u oblasti upravljanja kvalitetom i unapređenja produktivnosti poslovanja, svako kašnjenje u primeni novih tehnologija može biti veoma skupo, a kašnjenje u primeni najnovijih menadžment tehnika, takođe nije ništa manje skupo.

Prva glava se bavi analizom evolucijom koncepta upravljanja kvalitetom – polazeći od savremenih uslova poslovanja, autori daju prikaz evolucije koncepta upravljanja kvalitetom i procesa standardizacije, a analiziraju se i uloga kvaliteta u savremenom poslovanju i fenomen kvaliteta i upravljanja organizacijom. Glava dva daje prikaz razvoja međunarodnih standarda upravljanja kvalitetom, analiziraju se opšte karakteristike menadžmenta kvalitetom. U sledećoj glavi obrađena je problematika upravljanja totalnim kvalitetom – daju se osnove koncepta, analizira se učenje najvećih teoretičara i praktičara kvaliteta, analiziraju se modeli TQM. Glava četiri bavi se alatima kvaliteta – autori polaze od principa stalnog unapređenja kvaliteta poslovanja, daje se prikaz osnovnih alata kvaliteta, kao i novih alata kvaliteta, a posebno se analiziraju koraci koji su potrebni da bi se ostvarilo stalno unapređenje kvaliteta. Peta glava je posvećena analizi savremenih metoda i tehnika koje se primenjuju u cilju postizanja stalnog unapređivanja kvaliteta poslovanja, poput merenja zadovoljstva korisnika, reinženjeringa i benčmarkinga. Šesta glava se bavi pitanjem integrisanih menadžment sistema – daju se osnove integrisanih menadžment sistema, uslovi integrisanja menadžment sistema, osnove integrisanja menadžment sistema, modeli integrisanih menadžment sistema – daje se prikaz međunarodnih serija standarda ISO 14000, ISO 18000, ISO 22000, SA 8000.

Sedma glava se bavi pitanjem kvaliteta u uslugama – analizira se uloga sektora usluga u ekonomskom razvoju, a posebno se analizira pitanje upravljanja kvalitetom u uslužnim organizacijama. Osmu glavu je posevećna analizi primera iz prakse.

Autori su nastojali da napišu udžbenik koji će biti pristupačan ne samo studentima, nego i svima koji se bave problematikom upravljanja kvalitetom u saobraćajnim organizacijama. Autori se posebno zahvaljuju dekanu Saobraćajnog fakulteta u Doboju prof. dr Perici Gojkoviću koji je doprineo da udžbenik ugleda svetlost dana, recenzentima, prof. dr Zvonku Sajfertu i doc. dr Cariši Bešiću, koji su svojim savetima pomogli da se ovaj materijal finalizuje, te porodici na strpljenju i bodrenju. Sa zavalnšću ćemo prihvatiti sve primedbe i sugestije koje mogu doprineti budućem unapređenju ovog udžbenika.

AUTORI