

SADRŽAJ

1. SUŠTINA KVALITETA.....	1
1.1. Osnovni pojmovi o kvalitetu.....	1
1.2. Sistem kvaliteta	2
1.3. Definisane pojma kvaliteta.....	3
1.4. Novi koncept kvaliteta	5
1.5. Aspekti kvaliteta.....	9
1.5.1. Marketinški aspekt kvaliteta	10
1.5.2. Poslovni aspekt kvaliteta	11
1.5.3. Društveni aspekt kvaliteta	11
1.5.4. Koncept atraktivnog kvaliteta	12
2. MENADŽMENT KVALITETA.....	15
2.1. Definicija proizvoda	15
2.2. Definicija procesa	16
2.3. Odnos proizvoda, procesa i menadžment kvaliteta	17
2.4. Kategorizacija proizvoda	18
2.5. Alati menadžmenta kvalitetom	20
2.5.1. Petlja kvaliteta	20
2.5.2. Metode samo-ocenjivana	20
2.5.3. Benčmarking.....	26
2.5.4. Standardizacija i sertifikacija	32
2.5.5. Partnerstvo kvaliteta.....	33
2.5.6. Garancija usluge.....	34
2.5.7. Cen okvir kvaliteta	35
2.6. Veza između alata i kvaliteta.....	37
3. SISTEMI ZA MENADŽMENT KVALITETOM I RAZVOJ TQM MODELA.....	39
3.1. Pojam i principi QMS-a.....	39
3.2. Razvoj TQM modela i poslovna izvrsnost.....	43
3.2.1. TQM model.....	47
3.2.2. Evolucija od kontrolisanja do poboljšanja kvaliteta	51
3.2.3. Kontrolisanje i ispitivanje	53
4. UPRAVLJANJE KVALITETOM	55

5. KVALITET TRANSPORTNE USLUGE (koncept i definisanje usluge).....	59
5.1. Pojam transportne usluge	59
5.2. Koncept definisanja pojma transportne usluge	65
5.3. Upravljanje kvalitetom–novi koncept kvaliteta transportne usluge.....	67
5.4. Modeliranje transportne usluge	69
5.5. Kvalitet usluge u javnom gradskom putničkom prevozu	75
5.6. Model upravljanja kvalitetom u autotransportu naše zemlje	78
6. ISO STANDARDI	81
6.1. Standardi	81
6.2. Suština iso standarda	82
6.3. Osnovne karakteristike iso standarda	85
7. AUTOTRANSPORTNO PREDUZEĆE (ATP)–DRUMSKI TRANSPORTNI SISTEM.....	103
7.1. Mesto i značaj sistema autotransporta putnika i robe u privredi	103
7.2. Sistem javnog autotransporta putnika i robe–autotransportno preduzeće (ATP)	106
7.3. Zahtevi i ciljna funkcija sistema javnog autotransporta putnika i robe	109
7.4. Funkcija cilja sistema (ATP)	113
7.5. Struktura sistema (ATP)	115
7.6. Funkcije podsistema proizvodne (PE) i tehničke (TE) eksploatacije	120
8. FUNKCIONISANJE SISTEMA AUTOTRANSPORTA PUTNIKA I ROBE (ATP).....	125
8.1. Poslovni proces	125
8.2. Osnovni procesi, podproces i aktivnosti u sistemu (ATP)	127
8.3. Proces i u podsistemu proizvodne eksploatacije (PE)	135
8.4. Proces i u podsistemu tehničke eksploatacije (TE).....	138
8.5. Funkcionisanje prevoznog puta u sistemu javnog autotransporta robe ..	141
8.6. Funkcionisanje linije javnog autotransporta putnika.....	142
9. PROCES PROJEKTOVANJA SISTEMA KVALITETA U AUTOTRANSPORTNOM PREDUZEĆU (ATP)	145
9.1. Faze (koraci) projektovanja QMS serije iso 9000	145
9.1.1. Termini i definicije.....	153
9.2. Dokumentacija sistema kvaliteta	158
9.2.1. Politika kvaliteta.....	169
9.2.2. Procedure kvaliteta.....	176

9.2.3. Zapisi o kvalitetu	185
9.2.4. Zahtevi standarda i upustva	190
9.2.5. Principi upravljanja dokumentima.....	190
10. PRIMERI DEFINISANJA KVALITETA USLUGE U JAVNOM AUTOTRANSPORTU ROBE.....	193
10.1. Definisanje kvaliteta usluge u sistemu javnog autotransporta robe	193
10.1.1. Parametri kvaliteta obuhvaćeni kroz svojstva kvaliteta	194
10.2. Mogući modeli za proračun parametara kvaliteta prevozne usluge u sistemu javnog autotransporta robe	199
10.2.1. Organizacijska podrška usluge	200
10.2.1.1. Parametri kvaliteta svojstva "organizacijska podrška usluge"	201
10.2.2. Pogodnost usluge za korišćenje.....	206
10.2.2.1. Parametri kvaliteta svojstva "pogodnost usluge za korišćenje"	206
10.2.3. Raspoloživost usluge.....	208
10.2.4. Stabilnost usluge	210
10.2.4.1. Parametri kvaliteta svojstva "stabilnost usluge"	210
10.2.5. Prevozna sposobnost.....	211
10.2.5.1. Parametri kvaliteta svojstva "proizvodna sposobnost"	212
10.2.6. Eksploataciona pouzdanost	213
10.2.6.1. Parametri kvaliteta svojstva "eksploatacina pouzdanost"	214
11. MODEL ZA PROCENU KVALITETA TRANSPORTNE USLUGE SA ASPEKTA KORISNIKA USLUGE.....	217
11.1. Opis problema	217
11.1.1. Definisanje uticajnih faktora na kvalitet transportne usluge	218
11.1.2. Razvoj modela primenom fuzzy zaključivanja.....	226
11.1.2.1. Razvoj fuzzy sistema zaključivanja za procenu ponuđenog kvaliteta transportne usluge (prvi podmoduo osnovnog modula)	227
11.1.2.2. Cena transportne usluge–tarifski uslovi (drugi podmoduo osnovnog modula).....	233
11.1.2.3. Razvoj sistema fuzzy zaključivanja za procenu kredibiliteta prevoznika (treći podmoduo osnovnog modula).....	235
11.1.2.4. Razvoj fuzzy sistema zaključivanja za procenu kvaliteta transportne usluge (osnovni modul).....	238
11. 2. Provera modela	245
LITERATURA.....	251