



ВТШСС из Урошевца, са привременим седиштем у Лепосавићу

Акредитација студијског програма

СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ С. СТУДИЈЕ

УПРАВЉАЊЕ И БЕЗБЕДНОСТ ДРУМ. САОБРАЋАЈА

Назив предмета:	УПРАВЉАЊЕ КВАЛИТЕТОМ УСЛУГА У САОБРАЋАЈУ И ТРАНСПОРТУ			
Шифра предмета: 21119				
Број ЕСПБ: 6				
Наставник:	Ралевић В. Предраг Павић П. Предраг			
Сарадник:	Фићовић М. Живорад			
Статус предмета:	Изборни			
Услов:	Нема услова			
Циљ предмета:	Циљ предмета је да студенти кроз теоријску и практичну наставу стекну основна и савремена знања која су потребна за управљање квалитетом услуга у саобраћају и транспорту.			
Исход предмета:	Стичу се фундаментална и специфична знања из области квалитета и управљања квалитетом у саобраћају и транспорту.			
Садржај предмета:	<p>Теоријска настава: Увод и појам квалитета транспортних услуга и услуга у услужним делатностима. Елементи квалитета транспортних услуга у транспорту путника. Квалитет функционисања саобраћаја и показатељи квалитета транспорта у друмском и железничком саобраћају. Стандардизација и управљање квалитетом. Дефинисање својства квалитета у друмском саобраћају и транспорту. Критеријуми и димензије квалитета у саобраћају и транспорту. Награде за квалитет. Алати за управљање квалитетом у саобраћају и транспорту. Трошкови квалитета у саобраћају и транспорту. Квалитет производа. Планирање и контрола квалитета у саобраћају и транспорту (петља квалитета). Континуално побољшавање квалитета услуга у саобраћају и транспорту. Људски ресурси, тимски рад и учење. Култура квалитета. Системи менаџмента квалитетом. Менаџмент тоталног квалитета (TQM), Концепт TQM-а. Основни принципи TQM-а. Основни елементи TQM-а. Модели TQM. EFQM модел за пословну изврсност. TQM организација. Инфраструктура TQM-а. TQM менаџмент стил. Алати и технике за TQM. Начин рада организација са TQM приступом. Етапе у имплементацији TQM-а у друмском саобраћају и транспорту. Примери појединих успешних транспортних организација у друмском саобраћају из земље и света које имају имплементиран систем за управљање квалитетом услуга у транспорту путника и транспорту терета. Политика квалитета. Стандарди ISO квалитета у друмском саобраћају и транспорту.</p> <p>Практична настава: Вежбе и студије случаја. Учествовање у креативним радионицама, вежбање тимског рада.</p>			
Литература:	<ol style="list-style-type: none">1. Закић Н. (2006). <i>Управљање квалитетом – студијски материјал</i>; Међународна виша стручна школа за предузетнике, Београд.2. Хелета М. (2004). <i>TQM - Модел изврсности: интегрисани менаџмент системи и модел изврсности</i>, Едуцта, Београд.3. Rampersad, H.K. (2001). <i>Total Quality Management: An Executive Guide to continuous improvement</i>, Springer, London.4. Ran, A., Carr, L.P., Dambolena, I., Korp, R.J., Rafit, F., Schlesinger, P.F. (1996). <i>Total Quality Management; A Cross Funtional Perspective</i>, John Wiley&Sons, New York.5. Часопис: <i>Transportation Science</i>.6. Часопис: <i>Transportation Research</i>.			
Број часова активне наставе (недељно):				
Предавања:	Вежбе:	Други облици наставе:	Студијски истраживачки рад:	Остали часови:
4	4	0	0	0
Методе извођења наставе:	Предавања, аудиторне и рачунске вежбе. Настава се изводи комбиновано и интерактивно уз коришћење савремених аудио-визуелних средстава.			
Оцена знања (максимални број поена 100)				
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена	
Активност у току предавања	10	Писмени испит	/	
Практична настава	10	Усмени испит	50	
Колоквијум-и	/			
Семинарски рад	30			
Укупно	50	Укупно	50	