

**UNIVERZITET EDUCONS
FAKULTET ZA USLUŽNI BIZNIS**

**SEMINARSKI RAD
*iz predmeta USLUŽNI MENADŽMENT***

**TEMA RADA :
*UPRAVLJANJE KVALITETOM USLUGE***

Profesor :

dr Ljiljana Stanković

Student :

u Jagodini juna 2008.

Rezime.

Tema koja je ovde obrađena je upravljanje kvalitetom usluge. Kvalitet je složena kategorija koja je promenljiva. U radu je opisan pojam kvaliteta uopšte, pojam kvaliteta usluge i načini upravljanja kvalitetom. Totalno upravljanje kvalitetom TQM, kao poseban i savremen pristup upravljanju kvalitetom dobio je posebno mesto. Poslovanje na tržištu se menja i njegovim usavršavanjem i osavremenjivanjem otvaraju se sasvim nove dimenzije koje pokazuju put do opstanka preduzeća i osvajanja novih i širih tržišta. TQM u oblasti usluga je putokaz poslovanja koje preduzeće trebalo da sledi da bi bilo uspešno, a čine ga najnovija ekonomска znanja i susret dve nauke menadžmenta i marketinga.

Ključne reči.

- **kvalitet** – skup svih karakteristika, svojstava proizvoda i usluga, koje se odnose na njihovu mogućnost da zadovolje utvrđene ili izražene potrebe kupaca.
- **standard** – to je dogovoren, stereotipan način ponašanja u predviđenoj situaciji. To je dokument utvrđen konsenzusom i potvrđen od strane priznate organizacije, koji je za opštu i višekratnu upotrebu, a kojim se utvrđuju pravila, smernice ili karakteristike za različite aktivnosti ili njihovi rezultati, u cilju ostvarivanja optimalnog stepena reda u datom kontekstu.
- **upravljanje kvalitetom usluge** – postoji mogućnost da se odredi optimalna vrednost kvaliteta usluge u konkretnim uslovima i težnja da se ona dostigne zove se upravljanje kvalitetom usluge
- **totalno upravljanje kvalitetom usluge** – neprekidno i sistematsko zadovoljenje potreba kupca korišćenjem svih raspoloživih resursa.

**---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI
NA SAJTU WWW.MATURSKI.NET ----**

BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST

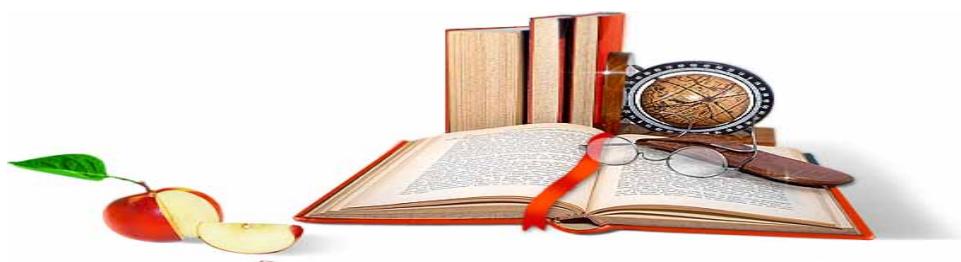
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA

RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.

WWW.SEMINARKIRAD.ORG

WWW.MAGISTARSKI.COM

WWW.MATURSKIRADOVI.NET



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO **SEMINARSKI, DIPLOMSKI** ILI **MATURSKI** RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE **GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI** KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U **BAZI** NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU **IZRADA RADOVA**. PITANJA I ODGOVORE MOŽETE

DOBITI NA NAŠEM **FORUMU** ILI NA **maturskiradovi.net@gmail.com**