

**ЧЕТВРТА ГОДИНА – ОБАВЕЗНИ ПРЕДМЕТИ**

<b>Студијски програм:</b> ОАС МЕНАѢМЕНТ У САОБРАЋАЈУ			
<b>Назив предмета:</b> КВАЛИТЕТ УСЛУГА У САОБРАЋАЈУ			
<b>Наставник/наставници:</b> др Груја Костадиновић / др Дејан Дашић			
<b>Статус предмета:</b> Обавезан			
<b>Број ЕСПБ:</b> 7			
<b>Услов:</b> Упис на четврту годину студија			
<b>Циљ предмета</b> Циљ предмета је да студенти кроз теорујску и практичну наставу стекну увид у основна и савремена знања из области квалитета и његовим управљањем, као и да се оспособе за успешно руковођење и доношење релевантних менаѢерских одлука.			
<b>Исход предмета</b> Стичу се фундаментална и специфична знања из области квалитета и управљања квалитетом, а која су неопходна предузетницима и менаѢерима за успешно руковођење и доношење релевантних одлука у овој области.			
<b>Садржај предмета</b> <i>Теоријска настава</i> Увод и појам квалитета саобраћајним услуга и услуга у услужним делатностима. Квалитет функционисања саобраћаја и показатељи квалитета у саобраћају. Стандардизација и управљање квалитетом. Дефинисање својства квалитета у саобраћају . Критеријуми и димензије квалитета у саобраћају. Награде за квалитет. Алати за управљање квалитетом у саобраћају. Трошкови квалитета у саобраћају. Планирање и контрола квалитета у саобраћају. Континуално побољшавање квалитета услуга у саобраћају. Људски ресурси, тимски рад и учење. Култура квалитета. Системи менаѢмента квалитетом. МенаѢмент тоталног квалитета (TQM), Концепт TQM-а. Основни принципи TQM-а. Основни елементи TQM-а. Модели TQM. EFQM модел за пословну изврност. TQM организација. Инфраструктура TQM-а. TQM менаѢмент стил. Алати и технике за TQM. Начин рада организација са TQM приступом. Етапе у имплементацији TQM-а у саобраћају. Политика квалитета. Стандарди ISO квалитета у саобраћају. <i>Практична настава</i> Вежбе и студије случаја. Учествовање у креативним радионицама, вежбање тимског рада			
<b>Литература</b> <b>Препоручена литература:</b> 1. Костадиновић, Г. (2021). <i>Квалитет услуга у саобраћају</i> , Факултет за право, безбедност и менаѢмент "Константин Велики" Ниш Универзитета "Унион – Никола Тесла" у Београду. 1. Ушћумлић, Д., Бабић, Ј. (2019). <i>Квалитет и менаѢмент квалитетом</i> , Економски факултет универзитета у Београду, Центар за издавачку делатност. 2. Хелета, М. (2010). <i>TQM - Модели изврности и интегрисани менаѢмент систем</i> , Завод за уѢбенике Београд. Помоћна литература: 3. Хелета, М. (2008). <i>МенаѢмент квалитета</i> , Универзитет Сингидунум, Београд. 4. Ћосић, М. (2007). <i>Управљање квалитетом туристичких услуга</i> , Висока туристичка школа, Београд.			
<b>Број часова активне наставе</b>	<b>Теоријска настава: 4</b>	<b>Практична настава: 3</b>	
<b>Методе извођења наставе</b> ) предавање, (2) вежбе, (3) консултације - Начин провере знања: (1) писмени – колоквијални испит, (2) усмени испит, (3) провера знања на вежбама, (4) оцена семинарског рада - Обавеза студената: (1) присуствовање предавањима и вежбама, (2) полагање 2 колоквијума, (3) израда семинарског рада/студије случаја			
<b>Оцена знања (максимални број поена 100)</b>			
<b>Предиспитне обавезе</b>	поена	<b>Завршни испит</b>	поена
активност у току предавања	10	писмени испит	
практична настава		усмени испт	40
колоквијум-и	40	.....	
семинар-и/студије случаја	5/5		
Начин провере знања могу бити различити наведено у табели су само неке опције: (писмени испити, усмени испт, презентација пројекта, семинари итд.....			
*максимална дужна 2 странице А4 формата			