

ОПЕРАТИВНИ ПЛАН РЕАЛИЗАЦИЈЕ ПРЕДМЕТА

Студијски програм: **ДРУМСКИ САОБРАЋАЈ И ТРАНСПОРТ**

Наставни предмет: **СИСТЕМИ КВАЛИТЕТА У ДРУМСКОМ ТРАНСПОРТУ**

Недеља	Теоријска настава - Предавања		Практична настава	
	сати	Тема	Рачунске и Практичне вежбе	
			сати	
I	3	Дефинисање појма квалитета транспортне услуге. Концепт квалитета.	2	Бихевиористички приступ у понашању корисника јавног превоза.
II	3	Квалитет у јавном превозу. Параметри квалитета	2	Петља квалитета услуге.
III	3	Квалитет система јавног превоза. Квалитет превозне услуге.	2	Организацијска подршка услуге.
IV	3	Својства квалитета система и услуге.	2	Погодност услуге за коришћење.
V	3	Време путовања. Генерализано време као мера приступачности.	2	Расположивост услуге. Приступачност и непрекидност.
VI	3	Стратегија транспорта Европске Уније. Стратегија транспортних организација.	2	Стабилност услуге.
VII	3	1. Колоквијум	2	1. Колоквијум
VIII	3	Системи менаџмента квалитетом. Појам и принципи QMS-а.	2	Производна способност.
IX	3	Метрика квалитета транспортне услуге. Методе и технике менаџмента квалитетом.	2	Експлоатациона поузданост.
X	3	Методе за мерење квалитета услуге и задовољства корисника. Методе за побољшање квалитета.	2	Вредновање времена чекања.
XI	3	Интегрисани систем менаџмента.	2	Методе анализе окружења. Портфолио метода, SWOT анализа. Бенчмаркинг у транспорту.
XII	3	Менаџмент потпуним квалитетом. Појам и концепт TQM-а.	2	Одбрана семинарских радова.
XIII	3	Модели TQM-а. TQM у транспорту.	2	Одбрана семинарских радова.
XIV	3	2. Колоквијум	2	2. Колоквијум
XV	3	Примери TQM-а у пракси.	2	Припрема за испит.