

**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 dobilo 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 ekonomska 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 dogovoreni, 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](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.

WWW.SEMINARSKIRAD.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