

*Ovde unesite naziv Vase škole , na primer Elektrotehnička škola Nikola Tesla,
Zrenjanin

SEMINARSKI RAD

Tema :

Kvalitet usluga

Profesor-mentor:
***ime mentora**

Učenik:
***Vase ime, razred**

Januar, 2010.

1.UVOD

Kvalitet usluga označava zbirni efekat pružanja usluga koji određuje stepen do kojeg je korisnik usluga zadovoljan pruženim uslugama;

Vrlo često se nevladine organizacije pitaju: “Kako radimo?”, “Kakvi smo u poređenju sa drugima?” i “Kako se možemo poboljšati i unaprediti rad?”. Kvalitet nije lako definisati.

Iako pojam upravljanja kvalitetom možda zvuči kao neka inovacija, ipak nije – njegovi koreni sežu do Prvog svetskog rata, koji je stimulisao masovnu proizvodnju i potrebu za kontrolom kvaliteta. Tek od 1950. godine se taj koncept ozbiljnije razvija u Severnoj Americi i Japanu. Japanske firme su obučile radnike tako da kvalitet postane sastavni deo rutine u toku proizvodnje, umesto kontrole kvaliteta na kraju.

Iako je primena sistema osiguranja kvaliteta najčešća u privredi, širi se i na industriju pružanja usluga. Nevladine organizacije, sa svojim nastojanjima da budu partneri drugim sektorima i takmičeći se za finansijsku podršku, moraju demonstrirati kvalitet svog rada i organizovanja. NVO koja želi biti “kvalitetna organizacija” mora svojim korisnicima pružiti dobre usluge, a istovremeno prema svojim donatorima mora pokazati stručnost, transparentnost i dobro upravljanje resursima. Ponekad se čak i organizacije koje pružaju kvalitetne usluge moraju dobro potruditi da bi to uspele dokazati onima izvan organizacije.

1.2.ŠTA ZNAČI KVALITET?

Raditi nešto što je

- H Potrebno korisnicima, po standardu koji oni zahtevaju
- H Dobro vođeno
- H Procenjeno i poboljšano
- H Dokazano da stvara pozitivne i merljive promene za korisnike
- H Stalno iznova poboljšavano u cilju postizanja najboljih rezultata

○

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

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

-
-