



UNIVERZITET U BEOGRADU  
SAOBRĂCAJNI FAKULTET

Master akademske studije  
Modul: Menadžment i ekonomija u  
transportu i komunikacijama

Predmet: Menadžment kvaliteta u  
transportu i komunikacijama  
Školska 2020/21

# Zašto Menadžment kvaliteta?

- Saobraćajno inženjerstvo = tehnika i tehnologija u službi korisnika
  - Zadovoljstvo korisnika i kvalitet saobraćajne usluge su uslovljeni načinom rada pružaoca usluge
  - Menadžment kvaliteta je naučna i stručna oblast koja nas uči kako se postavljaju i ostvaruju ciljevi kvaliteta saobraćajne usluge i zadovoljstvo njenih korisnika



# Opše o predmetu



- Cilj: Upoznavanje studenata sa osnovnim pojmovima, aspektima, modelima i metodama menadžmenta kvaliteta (QM) u i njihovom ulogom u sektoru transporta i komunikacija.
  - Status: Izborni
  - Fond 3+1+1+3 (P+V+DON+SIR)
  - Nastavnik
    - Prof. dr Marijana Petrović, kabinet 235  
mejl: marijanap@sf.bg.ac.rs



# Tematske celine

1. **Pojam i aspekti kvaliteta transportne i komunikacione usluge**
  2. **Menadžment kvaliteta – QM u transportu i komunikacijama**
  3. **Standardizovani menadžment sistemi - SMS (seminarski radovi studenata)**
  4. **Integrисани menadžment sistemi - IMS, TQM i poslovna izvrsnost**
  5. **Alati i metode za merenje kvaliteta – značaj i primena u sektoru transporta i komunikacija**
  6. **Savremeni koncepti i QMS u transportu i komunikacijama – *crowdsourcing*, ekonomija deljenja, pametna specijalizacija i drugi.**

# Literatura



- **Osnovna:**

Petrović, M., "Menadžment kvaliteta u transportu i komunikacijama", pisani materijali dostupni u pdf format na studentskom servisu, veb stranici predmeta, Saobraćajni fakultet, Beograd.

### • Dodatna:

Filipović, J., Đurić, M., Ruso, J. "Sistem menadžmenta kvaliteta", Fakultet organizacionih nauka, Beograd, 2018.

Heleta M. "TQM Modeli izvrsnosti i integrисani menadžment sistemi",  
Zavod za udžbenike, Beograd, 2010

ISO standardi, srpske verzije, Institut za standardizaciju Srbije

Hoyle, D. "ISO 9000 Quality Systems Handbook-updated for the ISO 9001: 2015 standard: Increasing the Quality of an Organization's Outputs". Routledge, 2017



# e-learning servis (veb stranica predmeta)

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://master.sf.bg.ac.rs/course/view.php?id=24>. The page title is "Sistemi kvaliteta i metode sistema kvaliteta". The left sidebar has a "Navigacija" section with links like "Početna stranica", "Kontrolni panel", "Stranice sajta", "Moji kursevi" (expanded), "SKMSK" (selected), "Učesnici", "Bedževi", "Kompetencije", "Ocene", "Opšta sekcija", "Predavanja", "Dodatni zadatak za zaposlene studente", and "Projektni istraživački". The main content area contains text about the course and a magnifying glass icon with the text "Focus on Quality". Below the text are links for "Obaveštenja", "Pitanja za pripremu testa", "Sakriveno od polaznika", "Rezultati ispita (martovski 2 ispitni rok)", and "Sakriveno od polaznika". The right sidebar shows "Najnovije vesti" with items from 2012, 2011, and 2009. The bottom taskbar shows various application icons and the system clock.

<https://master.sf.bg.ac.rs/login/index.php>

Autorizovan pristup za studente (registrujte se i prijavite za predmet)

# Nastava u školskoj 2020/21



- **Predavanja i vežbe:** Daljinska (onlajn) nastava preko platforme Zoom, Sve informacije i uputstva studenti dobijaju blagovremeno putem mejla ili obaveštenja na veb stranici predmeta
  - **Konsultacije:** preko platforme Zoom u dogovorenom terminu

# Ocenjivanje/bodovanje aktivnosti studenata

Aktivnost:	Opis:	Broj poena:
Aktivnosti u nastavi	Prisustvo i aktivno učešće u onlajn diskusijama i zadacima (esiji, testovi i slično)	20*
Dopunski oblik nastave - DON	Analiza slučaja - prikaz sadržaja odabranog naučnog rada/članka ili studije/projekta. Samo PPP. NIJE obavezno	0-20
Studijski istraživački rad -SIR	Projektni rad: Primena odabrane metode menadžmenta kvaliteta u saobraćaju, u timu; usmena odbrana (ispit)	31*- 60
* - obavezan minimalni broj poena za aktivnost		Σ51-100

# Šta će te naučiti?

## Ishod predmeta



Po završetku kursa svaki student će biti sposoban da:

- Definiše i argumentuje karakteristike i posebnosti transportnih i komunikacionih usluga relevantnih za standardizaciju mendžment sistema kao i praćenje i merenje kvaliteta usluge i zadovoljstva korisnika;
- Definiše i opiše koncept i osnovne elemente menadžmenta kvaliteta i njegovu specifičnost u sektoru transporta i komunikacija;
- Razume i opiše koncept sistema menadžmenta kvaliteta (QMS) prema ISO 9000, i njegovu vezu i integraciju sa drugim menadžment sistemima i odgovarajućim standardima (EMS prema ISO 14000; OHS prema ISO 45000 i drugi)
- Objasni principe poslovne izvrsnosti i TQM-a i njihovu ulogu u poslovanju transportnih i komunikacionih organizacija;
- Razume i razlikuje i primenjuje osnovne alate i tehnike za menadžment kvaliteta koji se najčešće primenjuju u sektoru transporta i komunikacija;



UNIVERZITET U BEOGRADU  
SAOBRAĆAJNI FAKULTET

Za dodatne  
informacije:

[marijanap@sf.bg.ac.rs](mailto:marijanap@sf.bg.ac.rs)

