



UNIVERZITET U BEOGRADU  
SAOBRĂCAJNI FAKULTET

Master akademske studije  
Modul: Inženjerstvo drumskog i  
gradskog transporta

Predmet: Sistemi kvaliteta i metode  
sistema kvaliteta  
Školska 2020/21

# Zašto Sistemi 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 sistema kvaliteta i njihovom ulogom u sektoru transporta
  - Status: Izborni
  - Fond 3+2+1 (P+V+SIR)
  - Nastavnik
    - Prof. dr Marijana Petrović, kabinet 235  
mejl: marijanap@sf.bg.ac.rs



# Tematske celine

1. Specifičnosti i karakteristike savremenog tržišta transportnih usluga;
2. Pojam, dimenzije i aspekti kvaliteta transportnih usluga
3. Sistemi menadžmenta kvaliteta (QMS) - koncept i osnovni elementi;
4. QMS prema ISO 9000 i veza sa drugim standardizovanim menadžment sistemima;
5. Integrisani menadžment sistemi, TQM i poslovna izvrsnost;
6. QMSMM - QMS za menadžment mobilnosti (standardi i modeli),
7. Alati i tehnike sistema kvaliteta i specifičnosti njihove primene u transportu (šeme provere, samoocenjivanje, QFD, ITRIZ, benchmarking, indeksi zadovoljstva korisnika i drugi)
8. Savremeni koncepti i QMS u drumskom transportu – crowdsourcing, ekonomija deljenja, pametna specijalizacija i drugi.

# Literatura



- **Osnovna:**

Petrović, M., „Sistemi kvaliteta i metode kvaliteta”, pisani materijali dostupni u pdf format na studentskom servisu, veb stranici predmeta, Saobraćajni fakultet, Beograd.

- Dodatna:

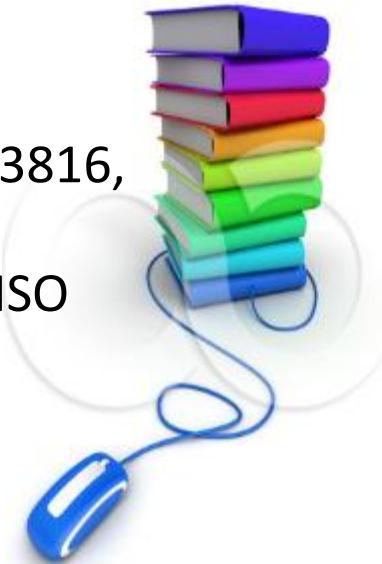
Filipović, J., Đurić, M., Ruso, J. "Sistem menadžmenta kvaliteta", Fakultet organizacionih nauka, Beograd, 2018.

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

ISO standardi, srpske verzije, Institut za standardizaciju Srbije

Specifični standardi za gradski transport - CWA 16030:2009, EN13816, EN15140 i drugi

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 (vеб stranica predmeta)

The screenshot shows a web browser window displaying an e-learning platform. The URL in the address bar is <https://master.sf.bg.ac.rs/course/view.php?id=22#section-0>. The page title is "Menadžment kvaliteta u transportu i komunikacijama". The navigation menu on the left includes sections like Početna stranica, Kontrolni panel, Stranice sajta, Moji kursevi, SKMSK, PEKEU, MKTK (which is expanded), Učesnici, Bedževi, Kompetencije, Ocene, Opšta sekcija, Predavanja, and Dodatni zadatak za. The main content area shows course information: "Obaveštenja" (Notifications) with a link to "Za dodatne informacije javite se mejlom predmetnom nastavniku Prof. dr Marijanom Petrović, marijanap@sf.bg.ac.rs"; "Kratak info o načinu polaganja MKTK" (Brief info about the exam method); "Predavanja" (Lectures) with a link to "Uvodno predavanje sa načinom bodovanja studentskih aktivnosti"; and a button "+ Dodaj aktivnost ili resurs" (Add activity or resource). On the right, there are boxes for "Najnovije vesti" (Latest news) and "Predstojeći dogadaji" (Upcoming events), both of which are currently empty. The bottom status bar shows the URL <https://master.sf.bg.ac.rs/login/index.php>, the date 16/09/2020, and the time 14:41.

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:
Nastava	Aktivno učešće u onlajn diskusijama i zadacima	<b>10*</b>
Seminarski rad	Priprema eseja o odabranom ISO standardu, individualno ili u timu od dva člana.	<b>11*-20</b>
Dopunski oblik nastave - DON	Analiza slučaja - prikaz sadržaja odabranog naučnog rada/članka ili studije/projekta. Samo PPP. NIJE obavezno	<b>0-20</b>
Studijski istraživački rad -SIR	Projektni rad: Primena odabrane metode menadžmenta kvaliteta u saobraćaju, u timu; usmena odbrana (ispit)	<b>30*- 50</b>
* - obavezan minimalni broj poena za aktivnost		<b>Σ51-100</b>

# Šta će te naučiti? *Ishod predmeta*



Po završetku kursa svaki student će biti sposoban da:

- Opisuje, definiše i analizira koncept i osnovne elemente sistema kvaliteta (QS) i njihovu specifičnost u sektoru transporta;
  - Definiše i opisuje modele sistema kvaliteta i argumentuje uspostavljanje sistema menadžmenta kvaliteta (QMS) na bazi ISO 9000 kao i principe i prednosti povezivanja i integracije sistema kvaliteta i QMS-a sa drugim menadžment sistemima (EMS, OHS, CSRMS, ISMS i drugi) i uspostavljanje integrisanih menadžment sistema.
  - Objasni principe poslovne izvrsnosti i TQM-a i njihovu ulogu u poslovanju transportnih organizacija
  - Razume specifičnosti i značaj posebnih standarda za QMS u urbanoj mobilnosti kao što je QMSM prema standardu CWA 16030:2009
  - Razume i razlikuje i primenjuje osnovne alate i tehnike za menadžment kvaliteta koji se najčešće primenjuju u sektoru drumskog i gradskog transporta



UNIVERZITET U BEOGRADU  
SAOBRAĆAJNI FAKULTET

Za dodatne  
informacije:

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

