

*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 korenji 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

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



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

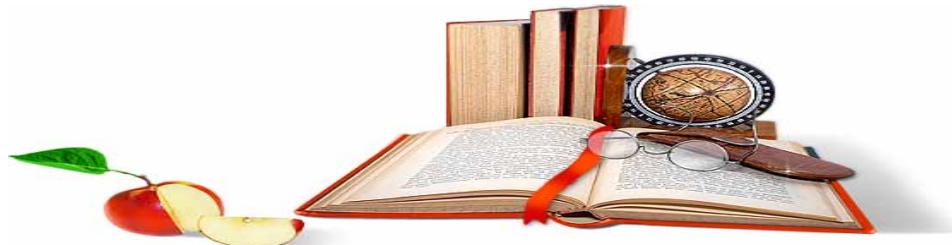
BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST

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

o

o