

**FAKULTET ZA TURIZAM I HOTELIJERSTVO
K O T O R**

seminarski rad :

***UPRAVLJANJE KVALITETOM U
KOMUNALNOJ DJELATNOSTI***

Prof. Milan Perović

*Student: Sonja Matijević
Sofija Dabović*

Kotor, mart 2006. godine

Značaj standarda

ISO (međunarodna organizacija za standardizaciju) je svjetska federacija nacionalnih institucija za standardizaciju. Pored brojnih aktivnosti, ova federacija se bavi standardizacijom metoda upravljanja kvalitetom u organizacijama i preduzećima koje žele da na ovaj način unaprijede kvalitet svih segmenata ovog poslovanja. usvajanje sistema menadžmenta kvaliteta treba da bude strateška odluka svakog savremenog preduzeća.

Cilj uvođenja standarda u komunalnim preduzećima jeste da se djelatnost ovih preduzeća uključi u svjetsku standardizaciju sistema kvaliteta usluga (poznatih kao ISO 9001), čime bi se postiglo da pružena usluga bude kontinuiranog kvaliteta. Standardizacija kvaliteta iz serije ISO 9001 treba da omogući lakši rad zaposlenima u komunalnim preduzećima i da omogući korisnicima komunalnih usluga, da na osnovu već unaprijed propisanih standarda kontrolišu kvalitet te usluge.

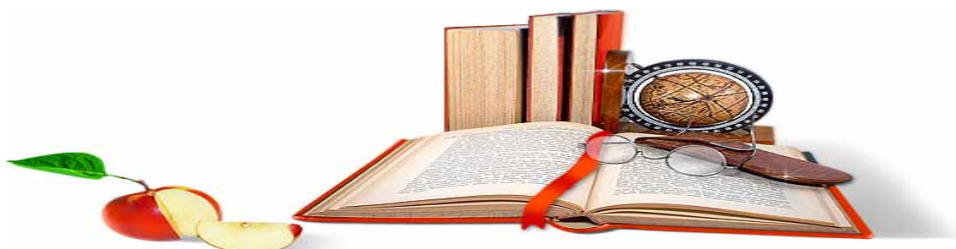
Zahtjevi potrošača (kako domicilnog stanovništva, tako i turista) koji se odnose na pružanje kvalitetne usluge od strane komunalnih preduzeća, usko su povezani sa zahtjevima potrošača za očuvanjem životne sredine. Standard ISO 9001 osigurava da preduzeće pruži potrošaču kvalitetnu uslugu, u skladu sa njegovim zahtjevima, a standard 14001 osigurava da prilikom pružanje te usluge ne dođe do “neželjenih efekata” odnosno da se uvažavaju zahtjevi potrošača za očuvanjem životne okoline i prirode. Povezanost ovih standarda povećava kompatibilnost ova dva standarda za dobrobit svih korisnika.

Standardi serije ISO 9000 posebno JUS ISO 9004 – upravljanje kvalitetom i elementima sistema kvaliteta imaju široke implikacije na funkcionisanje pojedinačnih preduzeća, a danas su takođe i zahtjevi čitavog društva. Standardi serije ISO 14000 koji se u potpunosti odnose na sve aspekte ekološkog upravljanja imaju za cilj da poboljšaju performanse životne sredine na nivou društva i pojedinačnog preduzeća, planiranjem zahtjeva, ciljeva i programa, uvođenjem i obezbjeđenjem funkcionisanja svih elemenata sistema.

**---- 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