

Ovo je pregled DELA TEKSTA rada na temu "Upravljanje kvalitetom u uslužnim delatnostima - Projektni rad". Rad ima 29 strana. Ovde je prikazano oko 500 reči izdvojenih iz rada.

Napomena: Rad koji dobijate na e-mail ne izgleda ovako, ovo je samo DEO TEKSTA izvučen iz rada, da bi se video stil pisanja. Radovi koje dobijate na e-mail su uređeni (formatirani) po svim standardima. U tekstu ispod su namerno izostavljeni pojedini segmenti.

Ako tekst koji se nalazi ispod nije čitljiv (sadrži kukice, znakove pitanja ili nečitljive karaktere), molimo Vas, prijavite to ovde.

Uputstvo o načinu preuzimanja rada možete pročitati ovde.

Projektni rad iz

upravljanja kvalitetom u uslužnim delatnostima

Mladen Đurić

Sadržaj:

Uvod

U okviru ovog projektnog zadatka na primeru pružanja usluga S.T.R. „Dragstor Morava“ Čačak prikazaće se način ispunjavanja tačaka 5, 6, 7 i 8 standarda ISO 9001:2001.

Opis poslovnog sistema

Poslovni sistem S.T.R. „Dragstor Morava“ je osnovan u Čačku, 01.09.1998. godine, kao samostalna trgovinska radnja sa ukupno pet zaposlenih radnika (četiri prodavca, i vozač-nabavljač), koliko ih broji i danas. Asortiman se sastoji od više hiljada artikala robe široke potrošnje, prehrambenih artikala, voća, povrća, hemije, kozmetike, školskog pribora, igračkaka. Poslovni sistem pruža i uslugu nabavke proizvoda za treće lice (proces nabavke se obavlja na isti način kao i za sopstvene potrebe). Našim kupcima je dostupna i usluga distribucije svih vrsta proizvoda, i to ako je porudžbina hrane i kozmetike teža od 10kg, ako je u pitanju isporuka za treće lice (npr. Poklon). Posao distribucije obavlja vozač. Preduzeće je u privatnom vlasništvu, a vlasnik preduzeća je lice sa 100% vlasništva kapitala, koje obavlja sve aktivnosti u poslovnom sistemu, osim prodaje, prevoza proizvoda i vođenja poslovnih knjiga.

Poslovni sistem će svoja zalaganja usmeriti na izgradnju imidža preduzeća. Prioritetni zadatak je postizanje zadovoljstva naših kupaca, tj. dostupnost usluge prodaje kroz bolje uslove rada, povećanje životnog standarda svih zaposlenih, smanjenje troškova i povećanje kvaliteta usluge prodaje. Poštovanje zakonskih propisa i primena međunarodnih standarda predstavlja naše trajno opredeljenje, čime se uvažava istovremeno i interes šire društvene zajednice.

Katalog usluga poslovnog sistem

Katalog usluga koje poslovni sistem S.T.R. „Dragstor Morava“, Čačak pruža korisnicima prikazan je u Tabeli 2.

Red.

broj	Oznake i naziv usluga	Osnovne odrednice	Kvalitet	Cena	1.
1.	Usluga nabavke	2.	1.1. Nabavka prehrambenih proizvoda	3.	1.2. Nabavka
hemije i kozmetike	4.	1.3. Nabavka opreme i igračkaka	5.	1.4. Nabavka ostalih artikala	
6.	2. Usluga prodaje	7.	2.1. Prodaja prehrambenih proizvoda	8.	2.2. Prodaja hemije i

kozmetike 9. 2.3. Prodaja opreme i igračkaka 10. 2.4. Prodaja ostalih artikala 11.
3. Usluga distribucije 12. 3.1. Distribucija do 30km 13. 3.2. Distribucija preko 30km
Tabela 2. - Katalog usluga poslovnog sistema S.T.R. „Dragstor Morava“, Čačak

Opis usluge

Pre početka „formalnog“ odvijanja usluge prodaje u poslovnom sistemu S.T.R. „Dragstor Morava“, neophodno je da zaposleni/a u prodaji posveti pažnju higijeni prodajnog prostora i to na sledeći način:

Prodavac/prodavačica dolazi na svoje radno mesto 30min pre otvaranje radnje;

...

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

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL:

maturskiradovi.net@gmail.com