

SADRŽAJ:

Prvi deo

1. UPRAVLJANJE PERFORMANSAMA USLUGA

-usluge

-efikasnost,kvalitet,efektivnost

-odnos kvaliteta I kupca

-produktivnost

-problemi menadžera operacija u povećanju produktivnosti u procesima u kojima učestvuju kupci

2. UPRAVLJANJE PROCESOM I KAPACITETOM

-kapacitet

-mogucnost prilagodjavanja usluga zahtevu kupca

3. UPRAVLJANJE LINIJAM CEKANJA

-linija cekanja

-menedzment linije cekanja

-faktori zadovoljstva/nezadovoljstva kupaca

4. LINIJE CEKANJA

-fenomen linije cekanja

Drugi deo

1. INFORMACIJE O KOMPANIJI-HOTEL

-opste informacije

-zaposleni

-upravljanje

-prednosti

-buducnost organizacije(hotela)

Treci deo

1. PRIMENA TEORIJSKOG DELA NA IZABRANO PREDUZECE(HOTEL)

Cetvrti deo

1. ZAKLJUČAK

Peti deo

1. LITERATURA

1. Upravljanje performansama usluga

-USLUGE-postaju dominantna delatnost.Organizacije koje se bave uslugama danas zaposljavaju(u svetu I kod nas)veliki broj ljudi.Pruziti dobru uslugu moze se porediti sa imanjem dobrog proizvoda.Usluge koje su povezane sa proizvodima,upravo su te koje diktiraju traznju za proizvodima I razlikuju ih od konkurenata.

U drustvu je velika traznja za uslugama-medicinskim,servisnim,potreba za zabavom...

KARAKTERISTIKE USLUGA:

-one su neopipljiv proizvod,ali mogu se koristiti I uzivati.

Usluge se ne mogu skladistiti ili lagerovati.One postoje u vremenu I prostoru I ako nisu iskoriscene propadaju nepovratno.Dobra usluga zahteva visok nivo interakcije sa potrosacem.Obicno se placaju od strane kupca posle pruzene uslge.

Organizacije koje se bave uslugama obicno se baziraju na lokalno trziste ali ima I izuzetaka.

Merenje performansi pomaze u alokaciji resursa,poboljsanju upravljanja poslovanja I izboru novih resenja.

Upravo merenjem performansi dobijamo odgovore I informacije o EFIKASNOSTI,KVALITETU,EFEKTIVNOSTI poslovanja.

EFIKASNOST-predstavlja odnos:izlaz-ulaz a moze da se definise I kao produktivnost.

KVALITET-predstavlja odnos standardizovanih ulaza I izlaza.

EFEKTIVNOST-odnos izlaza I ulaza koji ukljucuje I ocenu,sud o rezultatima poslovanja.

Produktivnost I kvalitet su u domenu manadzmenta operacija I u skladu stim treba reci da

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

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com