

Студијски програм: Поштанско-логистички системи
Врста и ниво студија: Основне струковне студије
Назив предмета: Одрживост и квалитет у саобраћају и логистици
Статус предмета: обавезни
Број ЕСПБ: 5
Услов: нема
Циљ предмета
<p>Циљ предмета је да студент овлада методологијом у области повратне и интерне логистике, као и да се оспособи да препозна захтеве поједине врсте роба по питању амбалаже, транспорта и руковања у зависности од позиције у ланцу снабдевања. Упознавање студената са основним појмовима, елементима и аспектима система квалитета и метода менаџмента квалитета (QM), са променама у окружењу и начинима анализе, стандардизације, документовања и пројектовања система квалитета у (поштанском) систему. Посебан акценат се поставља на улогу менаџмента у унапређењу квалитета како би се студенти оспособили за дизајнирање програма квалитета, дефинисање визије и мисије, постављање циљева квалитета и избор стратегије квалитета сервиса.</p>
Исход предмета:
<p>Након одслушаног предмета студент ће бити способан да анализира токове повратне и интерне логистике, дефинише логистичко-транспортна решења сходно захтевима робе, предложи одговарајући вид амбалаже, транспорта односно начина руковања посматраном робом у зависности од позиције у ланцу снабдевања. Студенти ће моћи да дефинишу документацију за систем квалитета у (поштанском) систему од постављања елемената квалитета до добијања сертификата квалитета. Студент ће моћи да анализира квалитет услуга (у поштаском систему), да дефинише скуп акција са циљем побољшања квалитета услуга. Управљање квалитетом постаје кључни задатак менаџмента и студенти ће кроз овај предмет моћи да схвате комплексност и свеобухватност управљања сложеним транспортно-логистичким системима какав је и поштански систем.</p>
Садржај предмета:
<p><i>Теоријска настава:</i> Изазови одрживости у саобраћају и логистици. Повратни токови робе, зелена логистика. Изазови интерне логистике. Захтеви робе у процесу дистрибуције. Амбалажа у логистичким токовима. Утицај транспорта на животну средину. Транспорт опасних материја. Алтернативни видови транспорта. Појам квалитета: Дефиниција квалитета; Историјски развој управљања квалитетом; Трошкови квалитета. Управљање и контрола квалитета: Средства и технике за управљање квалитетом; Управљање тоталним квалитетом; Напредни алати и методе за унапређење квалитета. Квалитет у поштанском саобраћају. Квалитет услуга са становишта Светског поштанског савеза; Квалитет услуга према Генералном плану поштанских услуга; Анализа квалитета поштанских услуга; Квалитет рада поштанских шалтерских служби; Утицај економског фактора на ниво квалитета; Улога менаџмента у процесу унапређења квалитета поштанских услуга; Дизајнирање програма квалитета; Документација за систем квалитета у поштанском саобраћају. Мерење сатисфакције корисника. Садржина и процес управљања квалитетом: Општи модел квалитета; Стандардизација у области квалитета; Петља система квалитета; Програм унапређења система квалитета на основу стандарда. Методологија и пројектовање система квалитета: Анализа поштанског система; Дефинисање квалитета система; Успостављање система документације; Имплементација система квалитета; Атестирање. Улога менаџмента у унапређењу квалитета: Дизајнирање програма квалитета; Стратегије квалитета сервиса; Дефинисање визије и мисије у систему квалитета; Постављање циљева у систему квалитета; Избор стратегије за систем квалитета.</p> <p><i>Практична настава</i> (вежбе, ДОН, студијски истраживачки рад) На часовима вежби је усмена одбрана семинарских радова студената на теме које су везане разумевање теоријског градива и примену алата и техника система квалитета. Решавање проблема транспорта опасних материја, проналажења уских грла у логистичким токовима, анализа алтернативних видова транспорта.</p>

Литература:

- Ј. Владић. Механизација и технологија претовара. ФТН, Нови Сад, 2005.
- З, Љубомир Петровић. . Транспорт опасне робе у друмском саобраћају "Упознавање реструктурираног АДП-а". Тригон инжењеринг Београд, 2004.
- М. Ј. Килибарда, С. М. Зечевић, *Управљање квалитетом у логистици*, Саобраћајни факултет, Београд, 2008.,
- М. Хелета, *TQM Модел изврности - Интегрисни менаџмент системи и модел изврности*, Едукта, Београд, 2004; ИСО стандарди
- Ј. Тепић, И. Танацков, Г. Стојић, С. Сремац. Транспортно-логистичке особине и токови робе. ФТН, Нови Сад, 2013.