|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| D:\Dropbox\11 Fon RAZNO\Logo\beli cirilica.png  FAKULTET ORGANIZACIONIH NAUKA, UNIVERZITET U BEOGRADU  **PROJEKTNI RAD IZ PREDMETA**  **PLANIRANJE KVALITETA**  **Primena *Quality Planning Spreadsheets* koncepta  na primeru XY**   |  |  | | --- | --- | | *Broj poena za izradu:* |  |   **STUDENTI:**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Ime i prezime** | **Indeks** | **Poeni na odbrani** | **Datum odbrane** | **Napomena** | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |     Beograd, 2020. |

SADRŽAJ:

I UVOD

1. Opis organizacionog sistema
2. Opis izabranog proizvodnog/uslužnog programa
3. Grafički prikaz ključnih procesa organizacionog sistema

II PROJEKTOVANJE ISTRAŽIVANJA POTREBA KORISNIKA

1. Mistery shopping tehnika
   1. Opis tehnike
   2. Opis toka i ishoda primene
   3. Izrada zapisa o poseti
2. Utvrđivanje potreba korisnika primenom Tehnike kritičnih incidenata
   1. Identifikacija kritičnih incidenata
   2. Prevođenje kritičnih incidenata u potrebe korisnika (primarne i sekundarne)
3. Kreiranje upitnika za istraživanje potreba korisnika
   1. Cilj upitnika
   2. Opis postupka projektovanja upitnika
   3. Kreiranje pitanja i formatiranje odgovora
   4. Testiranje upitnika
   5. Izrada šifrarnika

III REALIZACIJA ISTRAŽIVANJA POTREBA KORISNIKA

1. Opis načina uzorkovanja
2. Opis toka realizacije istraživanja

IV REZULTATI ISTRAŽIVANJA POTREBA KORISNIKA

1. Opis uzorka
2. Deskriptivna analiza zadovoljstva i važnosti potreba korisnika
3. Izračunavanje indikatora kritičnosti potreba/zahteva korisnika

V UTVRĐIVANJE CILJNIH KARAKTERISTIKA KVALITETA PROIZVODA/USLUGE

1. Tabela kritičnih potreba korisnika (za različite grupe korisnika po posmatranom svojstvu)
2. Tabela karakteristika kvaliteta proizvoda/usluge

VI MERE ZA POBOLJŠANJE

1. Tabela osobina procesa (predlog mera za poboljšanje)
2. Tabela osobina procesa upravljanja (plan realizacije usvojenih mera)