

1. Pojam i definicije kvaliteta
2. PDCA ciklus
3. Vrste standardizacije
4. Klasifikacija (vrste) standarda prema području primene
5. Nacionalna organizacija za standardizaciju Srbije
6. Razlike između materijalnog proizvoda i usluge
7. Standardi serije (familije) ISO 9000
8. Namena standarda ISO 9001
9. Principi menadžmenta kvalitetom
10. Transportni procesi (podproces i aktivnosti)
11. Marketing u transportnom procesu
12. Planiranje i projektovanje u transportnom procesu
13. Operativna priprema transportnog procesa
14. Izvršenje transportnog procesa
15. Monitoring i kontrola transportnog procesa
16. Osnovna dokumentacija koja prati transportni proces
17. Dokumenti QMS-a
18. Model procesnog pristupa
19. Pojam procesa i grupe procesa u QMS-u
20. Element (zahtev) odgovornost rukovodstva u standardu ISO 9001
21. Element realizacija proizvoda u standardu ISO 9001
22. Preispitivanje QMS-a od strane rukovodstva
23. Faze uspostavljanja QMS-a (glavna određenja)
24. Razlike između tri vrste provere
25. Faze interne provere (glavna određenja)
26. Namena standarda (predmet i područje primene) ISO 14001
27. Struktura zahteva ISO 14001
28. Aspekti životne sredine (vrste) i vrednovanje aspekata
29. Namena standarda OHSAS 18001
30. Struktura zahteva OHSAS 18001
31. Vrste opasnosti i štetnosti i utvrđivanje nivoa rizika u OHSAS-u
32. Element transporta u sistemu HACCP
33. IMS – Integrisani sistemi menadžmenta (definicija i pristupi integracije)
34. IMS – Integrisani sistemi menadžmenta (procesni pristup i nivoi dokumentacije)
35. Indeksi zadovoljstva korisnika
36. Model analize neusklađenosti (Quality gap model)
37. Zona tolerancije usluge
38. Proces i performanse (identifikacija i kvantifikacija)
39. Izbor referentnih vrednosti performansi
40. Transportne performanse (pristup 3“E“)
41. Metoda ponderisanja
42. Histogram
43. Korelacioni dijagram
44. Pareto dijagram (ABC metoda)
45. Išikava dijagram
46. Pojam i osnovni koncepti TQM-a
47. Modeli izvrsnosti
48. TQM: pojam i infrastruktura
49. TQM: pojam, ciljevi i osnovni principi
50. TQM principi javnog prevoza