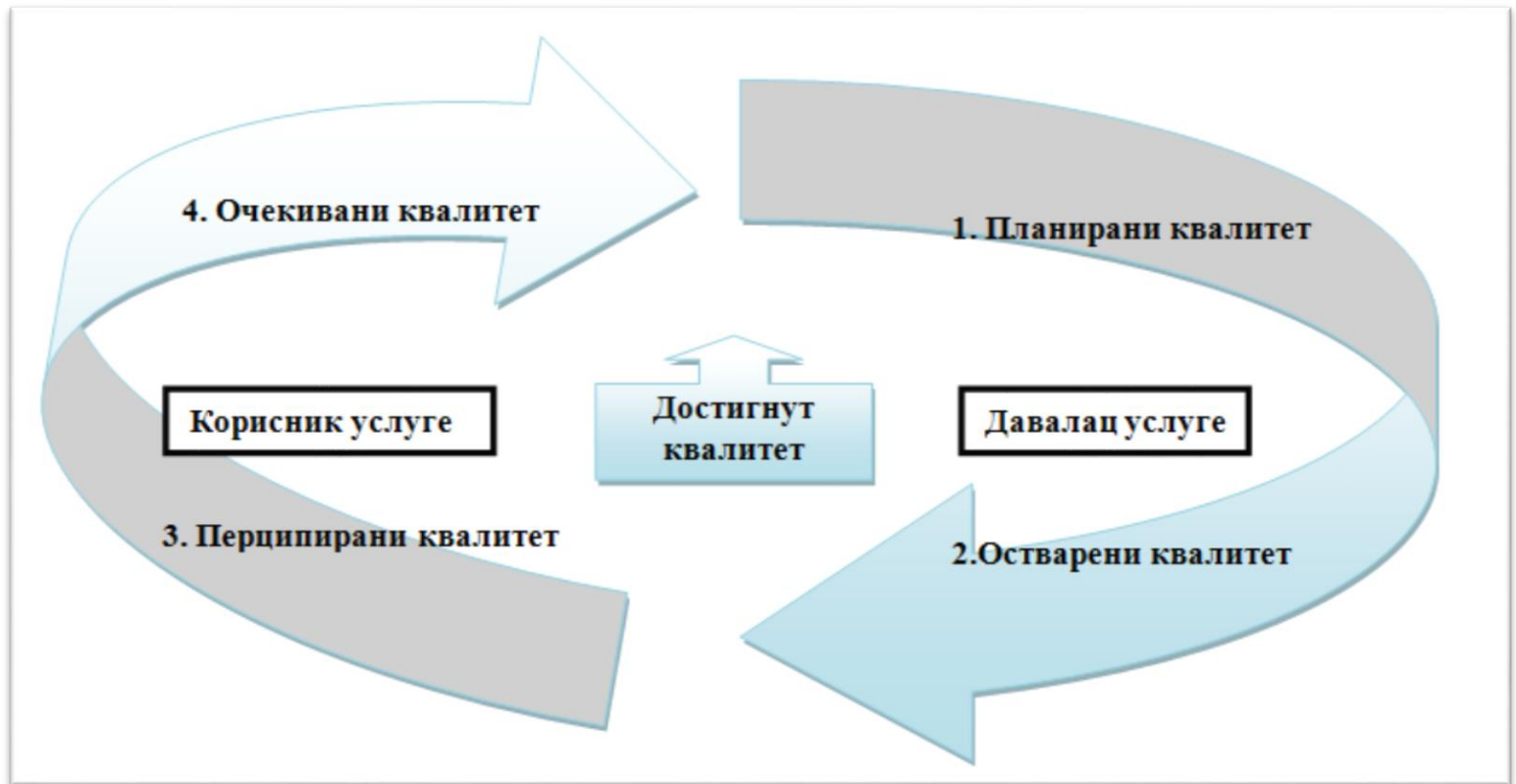


**МЕРЕЊЕ КВАЛИТЕТА  
УСЛУГЕ ОБУКЕ ВОЗАЧА НА  
ПРИМЕРУ АУТО ШКОЛЕ  
АБВ**

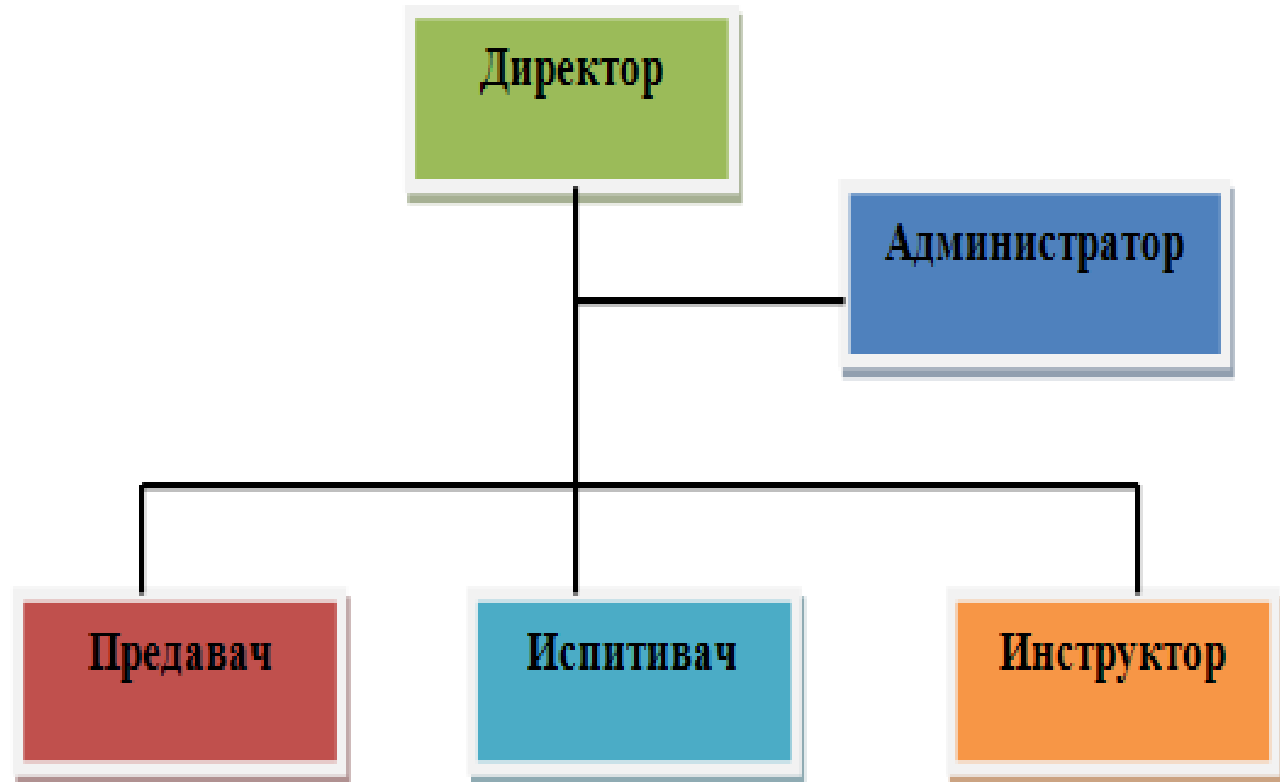
# ЧЕМУ КОМПАНИЈЕ ТЕЖЕ?

- Свака услужна организација тежи пружању квалитетне услуге и она мора бити усредсређена на оно што корисник одређује као квалитет.

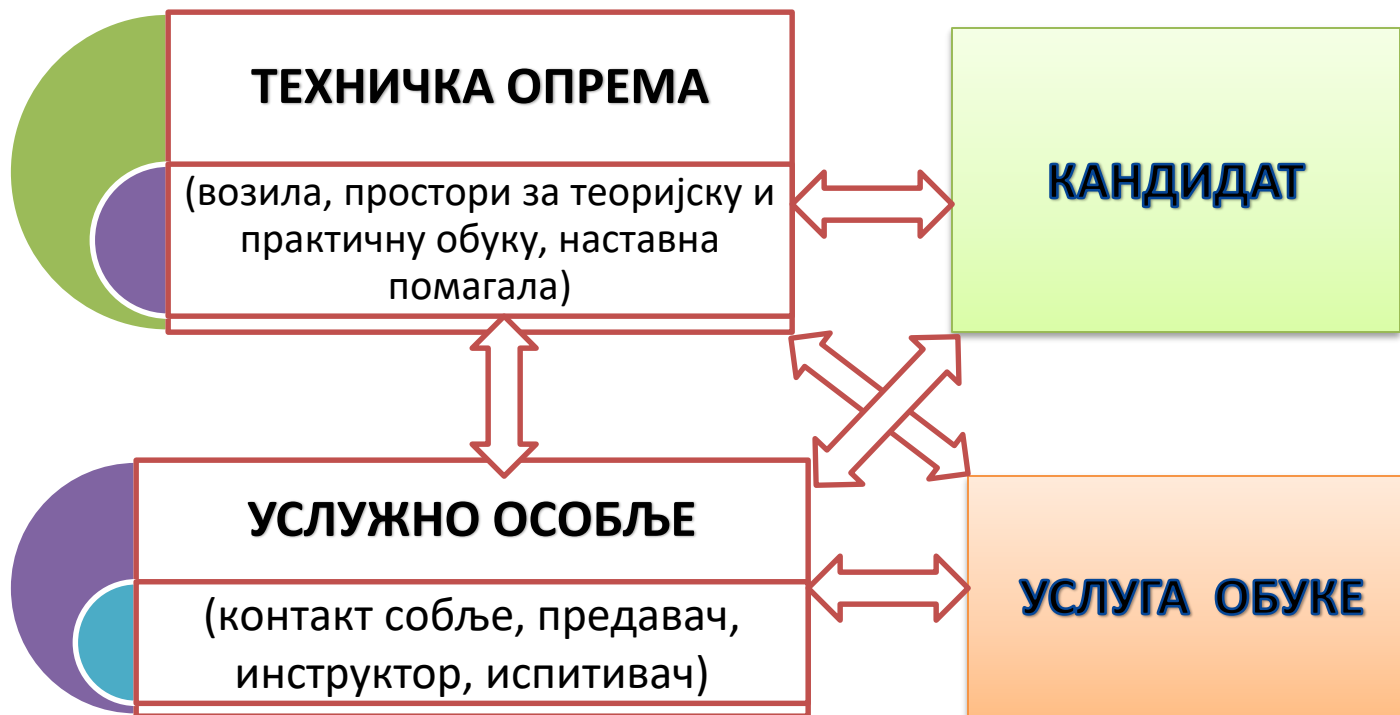
# МОДЕЛИ КВАЛИТЕТА УСЛУГА И ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА



# Организациона структура ауто школе



# Састав услуживања ауто школе и основни елементи



## ГЛАВНИ ЕЛЕМЕНТИ КВАЛИТЕТА АУТО ШКОЛЕ

Особље	Возила	Учионица	Полигон	Наставни материјал
Љубазност Компетентност Информисаност Придржавање термина	Чистоћа Исправност Безбедност Ергономност	Удобност Прегледност Микроклиматски фактори	Доступност Уређеност Видљивост ознака	Планови обуке Књиге Тестови

Методe утврђивања нивоа квалитета: Самооцењивање; Контрола регулаторних органа; Оцена од стране корисника - кандидата

# SERVQUAL Модел

Поузданост - способност да се пружи обећана услуга на одговарајући начин

- Одговорност- брижљивост, спремност да се помогне и пружи брза услуга

Сигурност- знање и учтивост запослених и способност да стекну поверење у њих

- Емпатија- пружање персонализоване услуге, посматрање корисника као појединца

Опипљиви елементи- присуство физичких елемената материјализација услуге

# Р-С-Р Модел

## **ЦЕНТРАЛНИ АТРИБУТИ**

- Успешност полагања
- -Добра обученост за возњу
- -Предвиђено време обучавања и полагања

## **СУШТИНСКИ АТРИБУТИ**

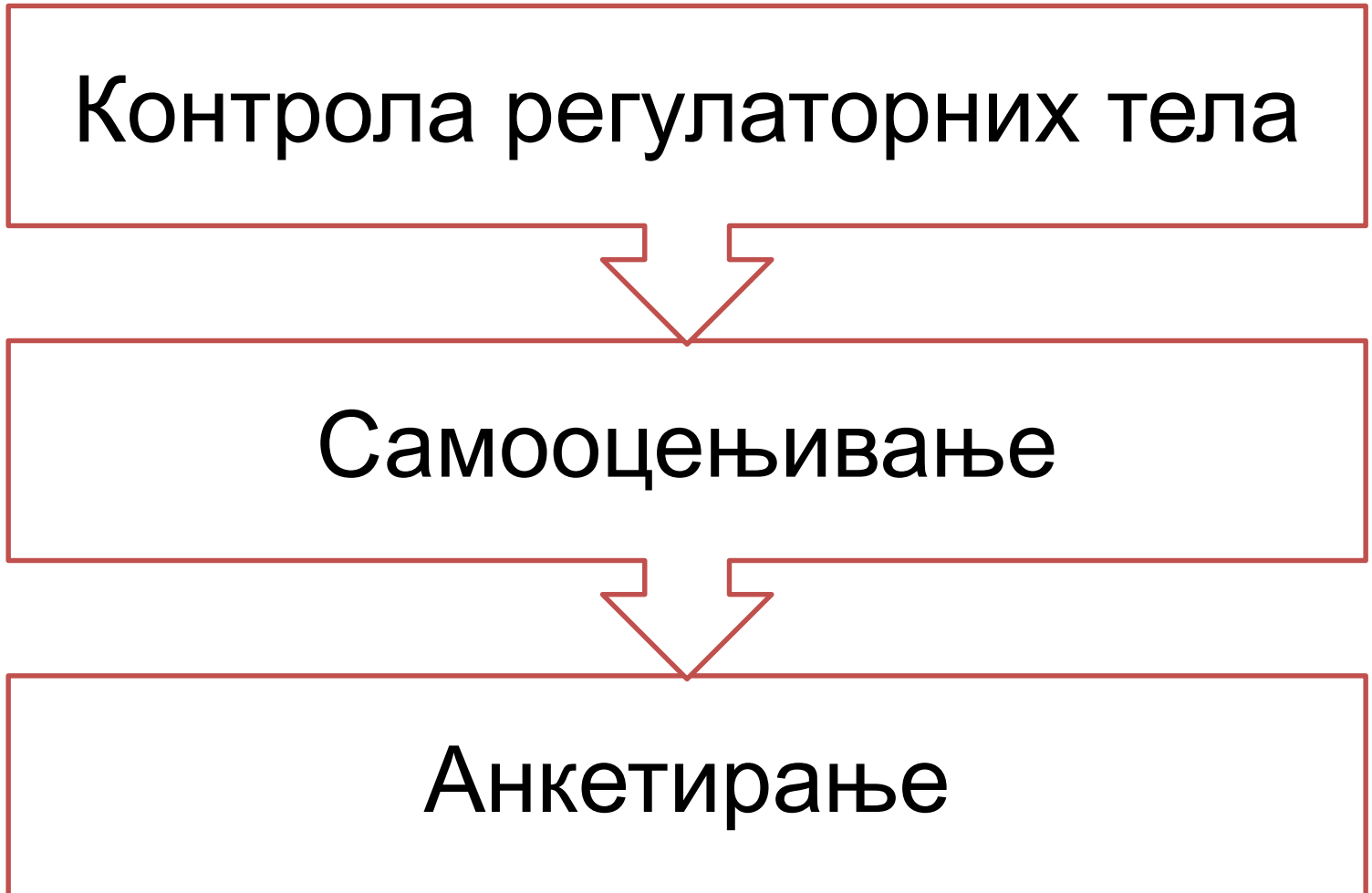
- Компетентност особља
- -Информисаност
- -Реализација теоријске и практичне обуке

## **ПЕРИФЕРНИ АТРИБУТИ**

- Додатна информисаност о променама термина часова
- -Плаћање на рате
- -Долазак по кандидата, повратак кући



# ОЦЕНА КВАЛИТЕТА УСЛУГА



# УТВРЂИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

## МЕТОДОЛОГИЈА АНКЕТИРАЊА

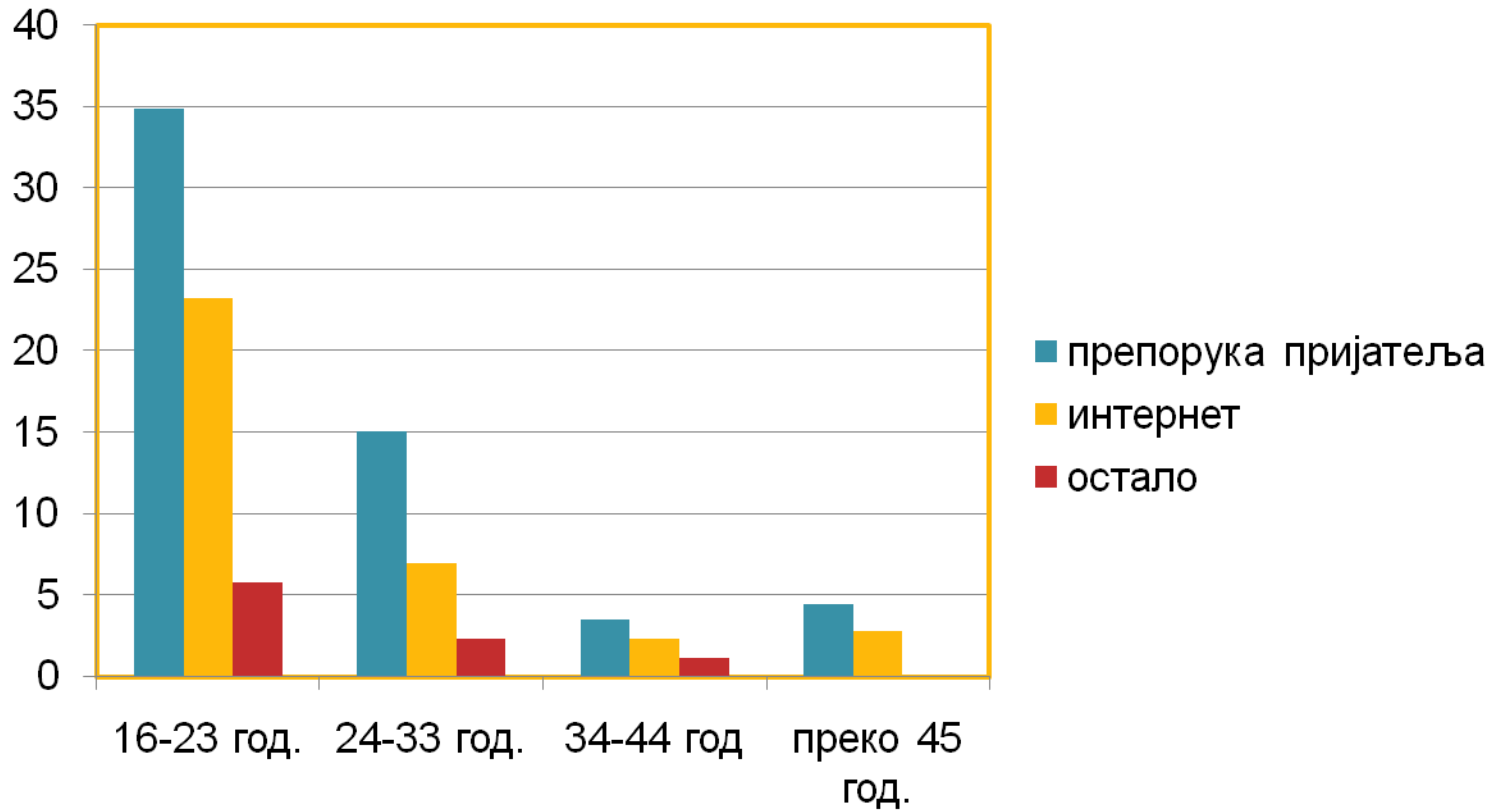
### **I- Анкетирање о начину избора и задовољству кандидата**

- дистрибуирано 100 анкета, попуњено и обрађено 86, што је више од 50 %

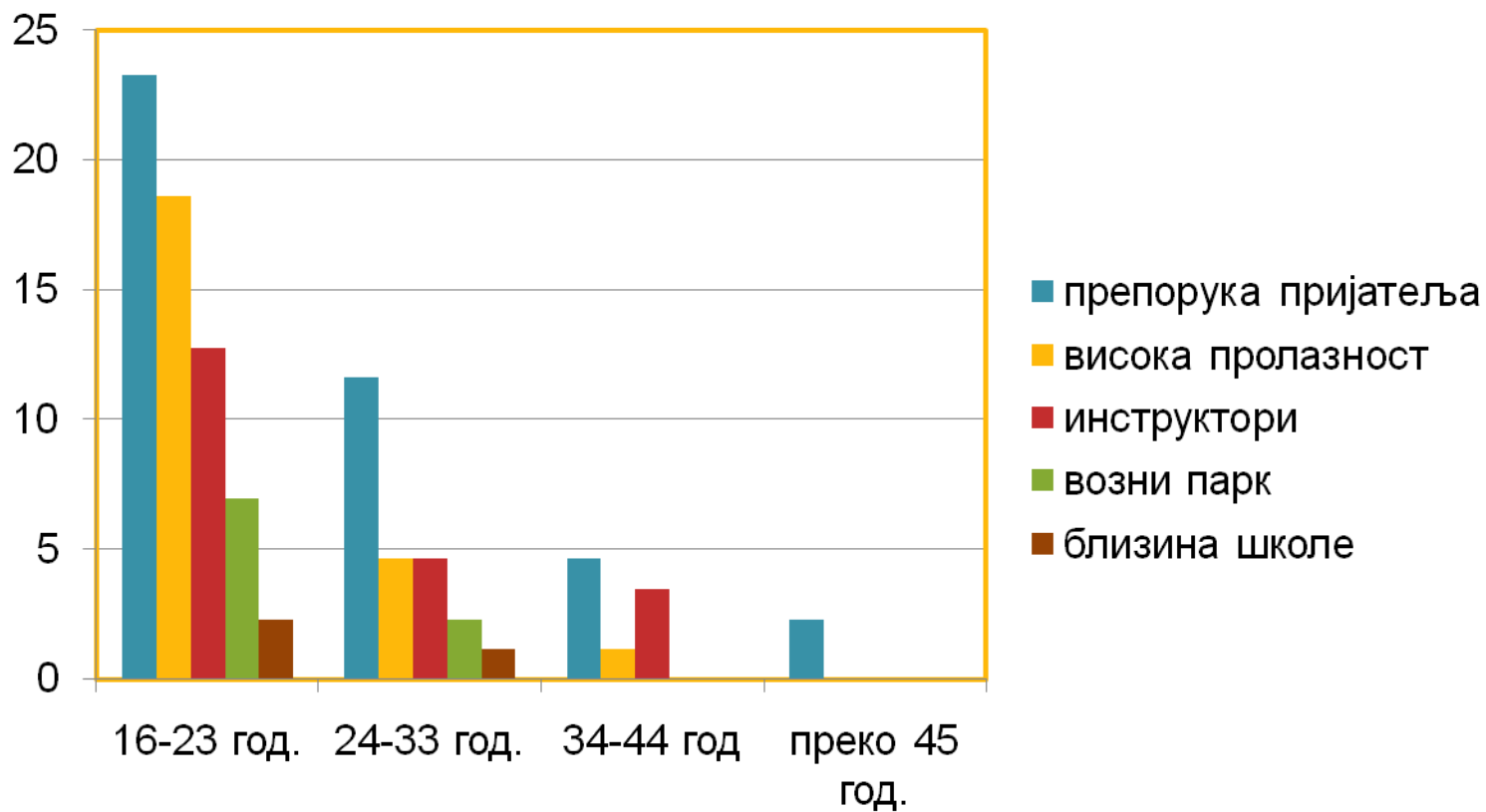
### **II- Задовољство корисника елементима пружених услуга**

- дистрибуирано је 50 анкетних упитника, попуњено и обрађено 36, што је више од 50 % (водиља SERVQUAL)

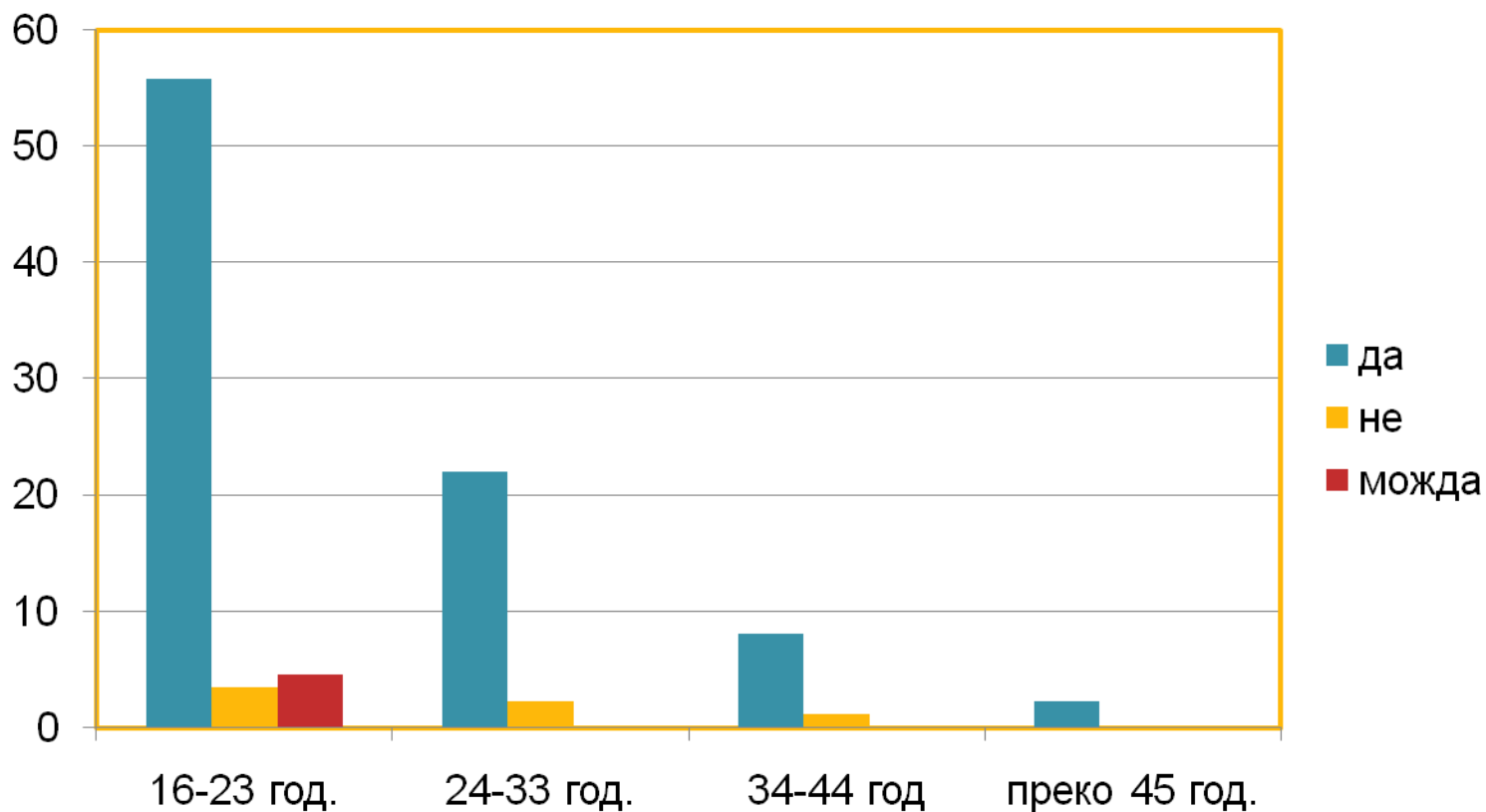
# 1. Одговори на питање: Како сте сазнали за ауто школу АБВ?



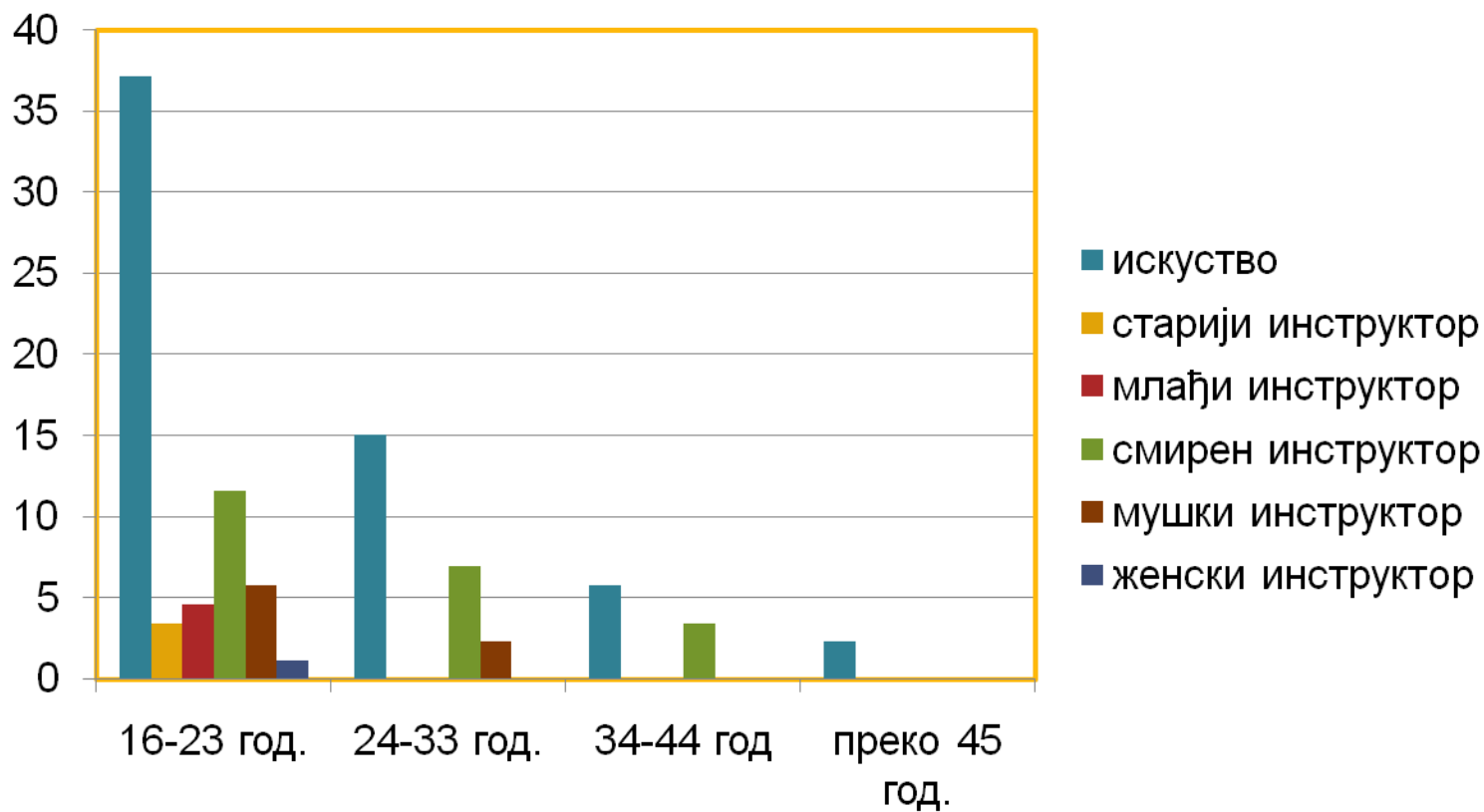
## 2. Одговори на питање: Шта је утицало на вас за избор ауто школе?



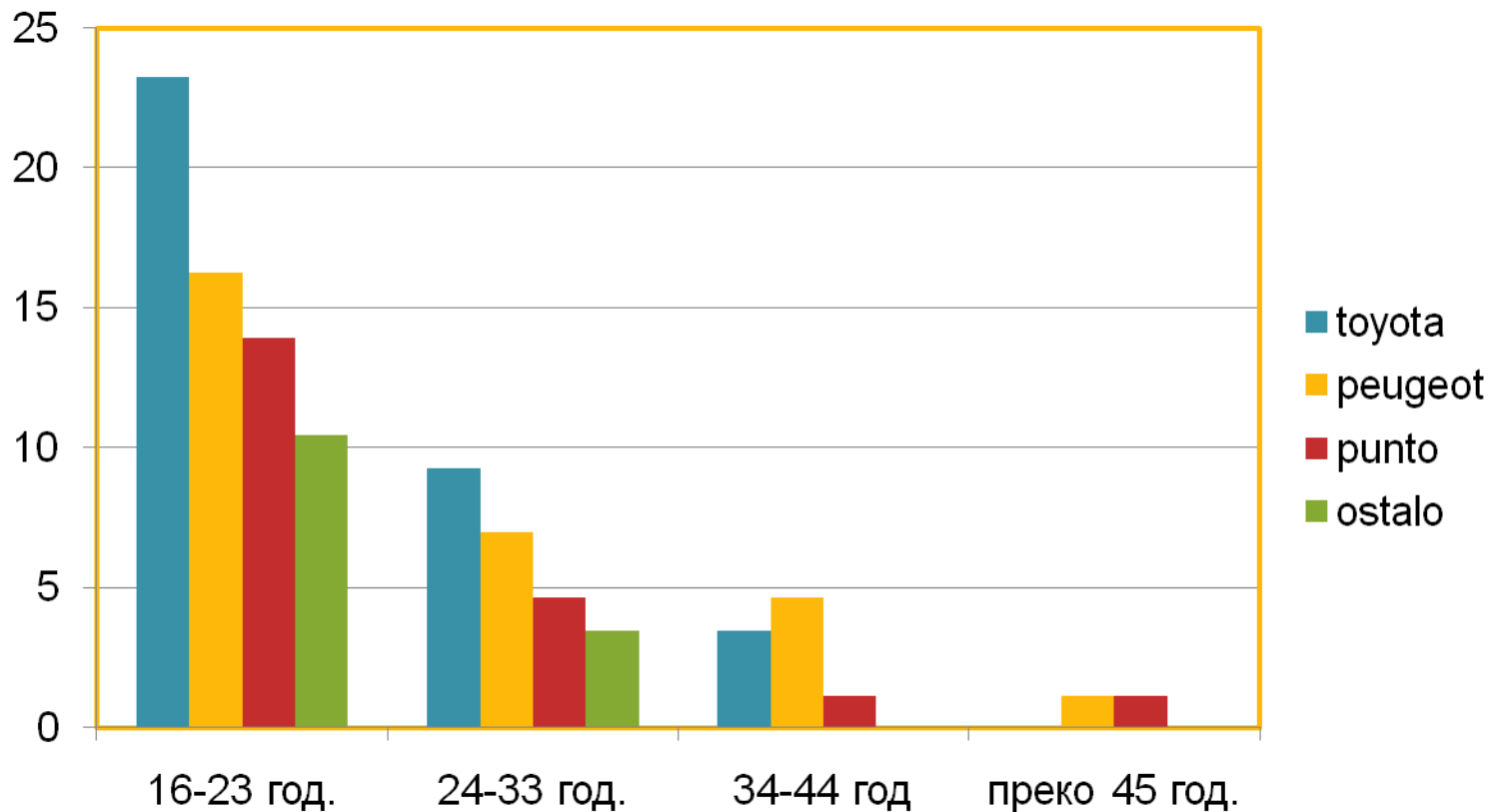
3. Одговори на питање: Да ли је одређивање јединствене цене оспособљавања у ауто школи, као и могућност плаћања на рате, утицало на вас као корисника?



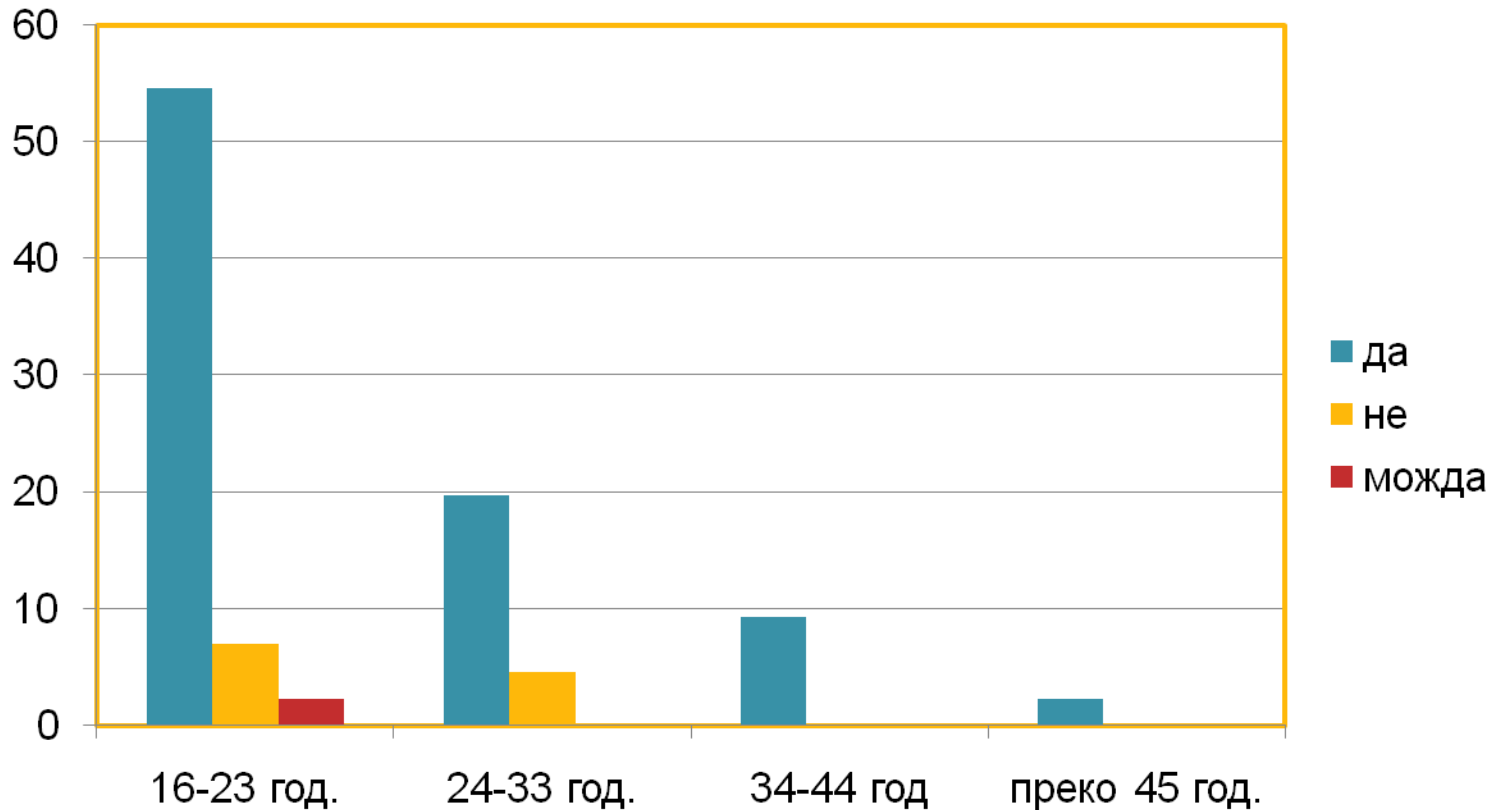
#### 4. Одговори на питање: Шта је на Вас као корисника, утицало на избор инструктора?



## 5. Одговори на питање: Коју марку аутомобила бисте најрадије возили у ауто школи?

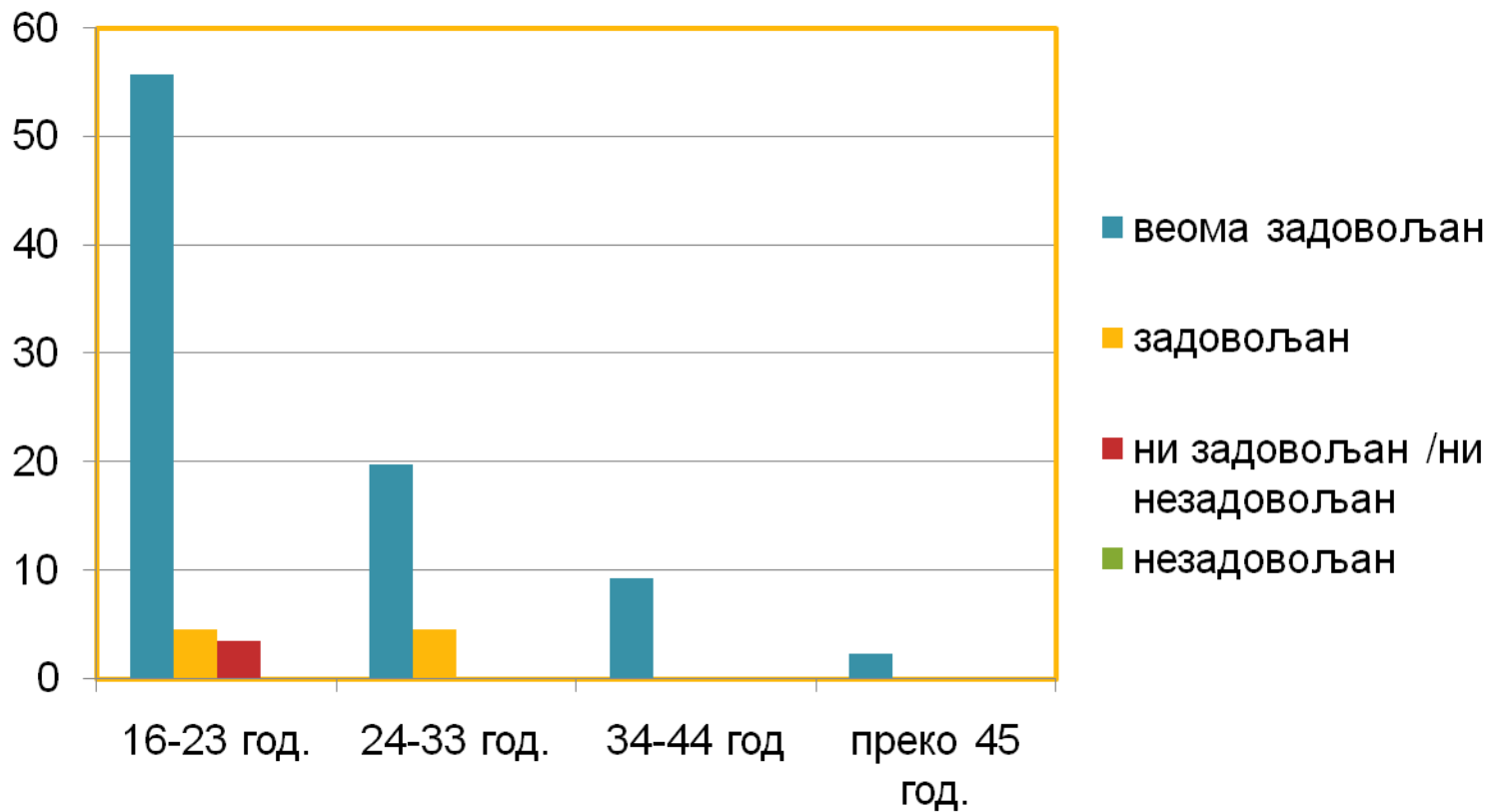


## 6. Одговори на питање: Да ли је могућност да бирате термине часова обуке утицало на ваш избор ауто школе?

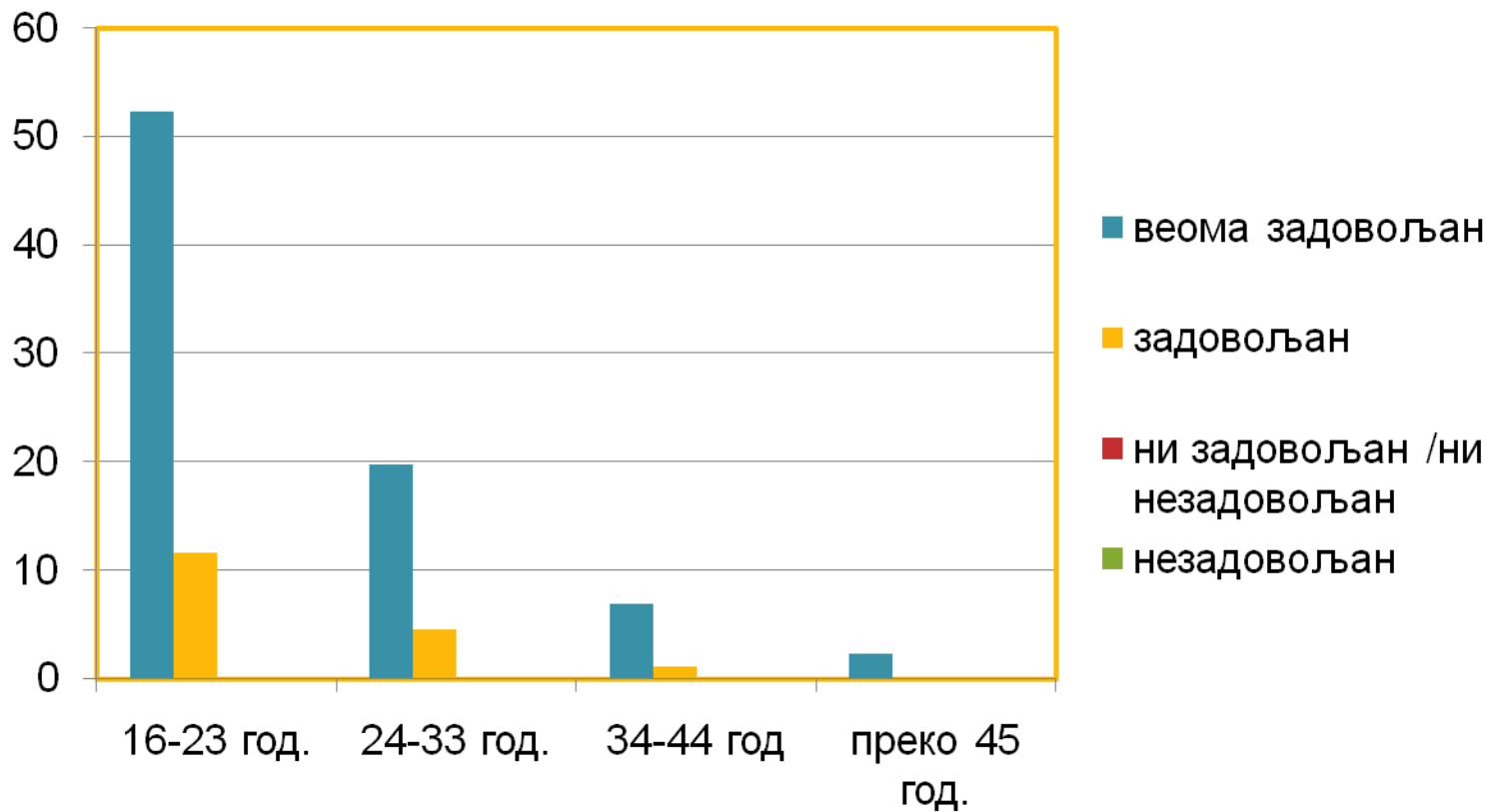




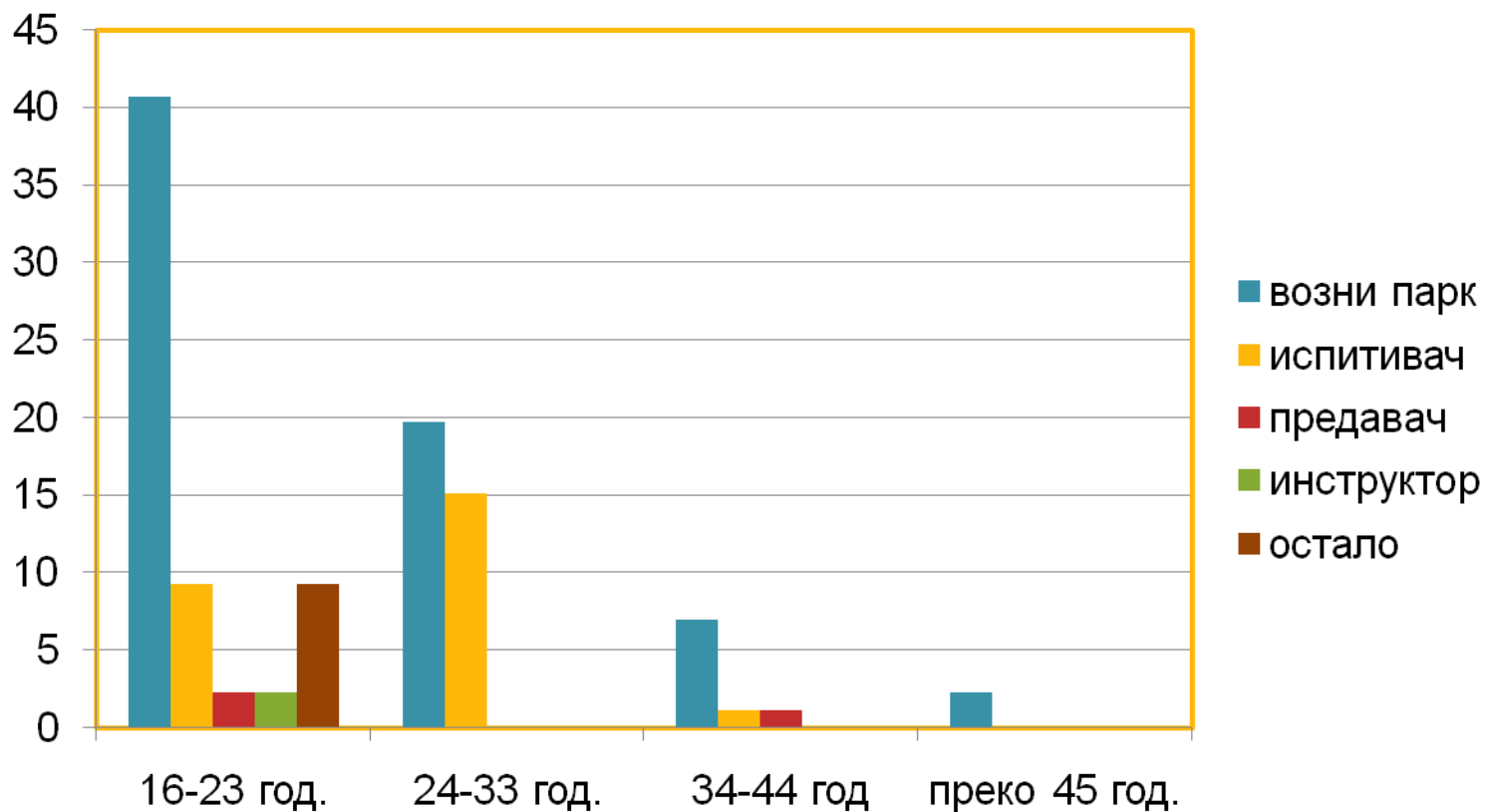
## 7. Одговори на питање: Колико сте задовољни начином комуникације запослених у АШ АБВ?



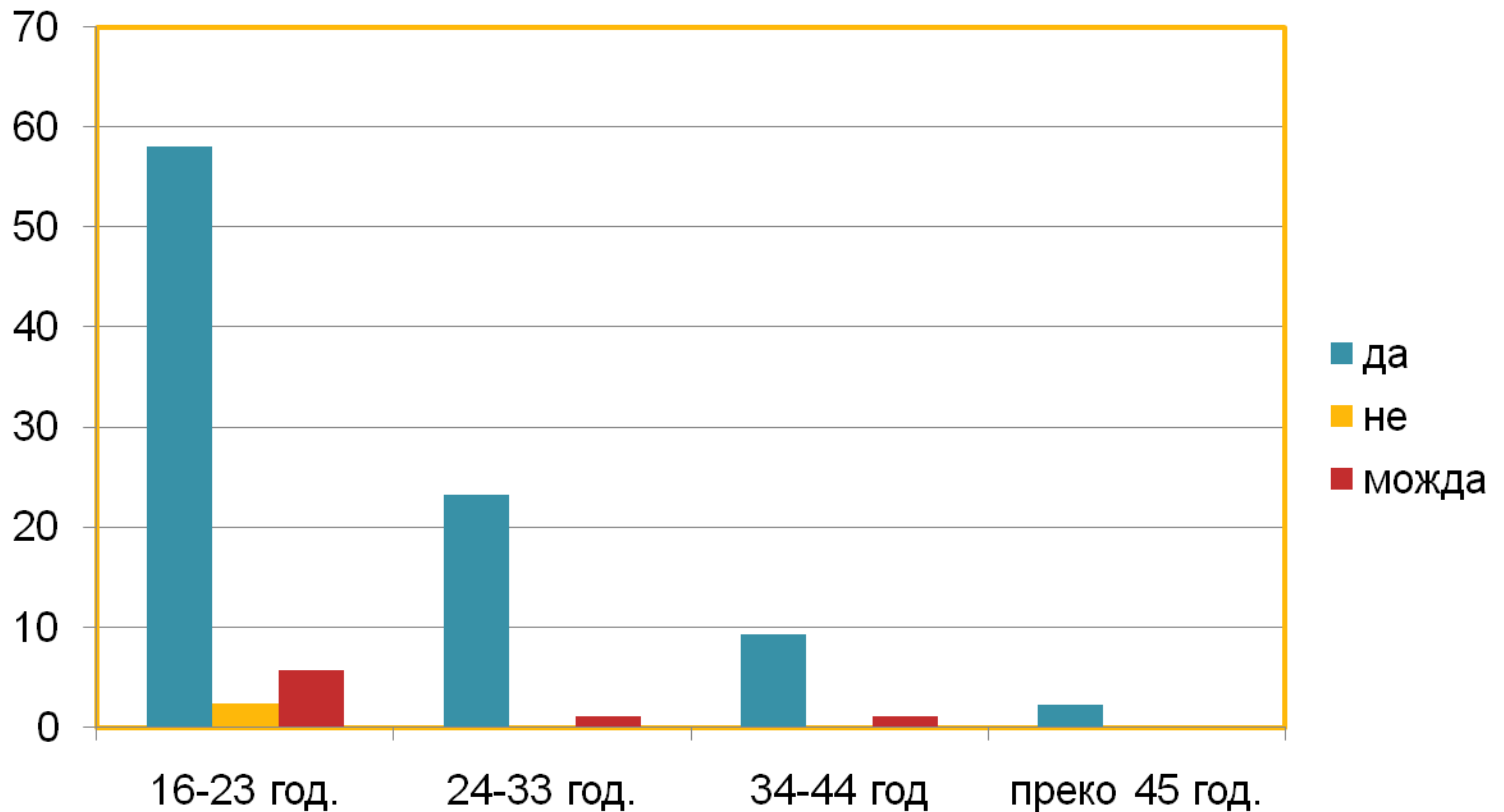
## 8. Одговори на питање: Колико сте задовољни квалитетом услуге у АБВ ?



## 9. Одговори на питање: Који сегмент можемо побољшати у ауто школи?



10. Одговори на питање: Да ли би платили вишу цену обуке ако бисте знали да та ауто школа пружа боље знање а самим тим и већу безбедност у саобраћају?



<b>ОПИПЉИВОСТ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ауто школа има погодну локацију и добру приступачност.</li> <li>2. Просторије за пружање услуга су чисте и уредне.</li> <li>3. Аутомобили и мотоцикли су чисти и уредни.</li> <li>4. Запослени у ауто школи делују уредно.</li> <li>5. У ауто школи постоје на располагању садржаји за додатно увежбавање тестова за полагање (рачунари).</li> </ol>
<b>ПОУЗДАНОСТ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Запослени у ауто школи пружају услугу у обећаном времену.</li> <li>7. Запослени у ауто школи показују разумевање за проблеме</li> <li>8. Запослени у ауто школи пружају договорене услуге од првог сусрета па на даље.</li> </ol>
<b>ОДГОВОРНОСТ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Запослени у ауто школи су увек спремни да помогну кандидатима.</li> <li>10. Запослени у ауто школи су приступачни и увек спремни да одговоре на питања кандидата.</li> <li>11. На захтеве кандидата запослени реагују брзо и без одлагања.</li> </ol>
<b>СИГУРНОСТ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Запослени у ауто школи су љубазни са кандидатима.</li> <li>13. Запослени у ауто школи имају знање и професионално пружају услугу кандидатима.</li> <li>14. Кандидати се осећају сигурно у ауто школи.</li> </ol>
<b>САОСЕЋАЊЕ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>15. Запослени у ауто школи сваком кандидату пружају пажњу</li> <li>16. Запослени у ауто школи се опходе према кандидатима искрено.</li> <li>17. Запослени у ауто школи разумеју специфичне потребе кандидата.</li> </ol>



Утврђивање степена задовољства кандидата након пружене услуге у АШ  
АБВ

# МЕРЕ ПОБОЉШАЊА КВАЛИТЕТА УСЛУГЕ И ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

## САМООЦЕЊИВАЊЕ

### Информисаност кандидата

Кандидати не схватају или не знају која је њихова улога и одговорност у услужном процесу

Дефинисати и формализовати Информатор флајер о свим активностима у току услужног процеса са током активности

### Континуитет теоријске наставе

Присутна нередовност

Удруживање и иницијатива код Министарства за саобраћај

### ISO систем

Застој на полагањима

Усвојена иницијатива код Министарства за саобраћај али се не примењује

### Вертикална и хоризонтална сигнализација

Непрегледна, нередовно обнављање

Иницијатива код ЈКП Шумадија Крагујевац

## КОНТРОЛА НАДЗОРНИХ ОРГАНА

Нередовна и непотпуна контрола

Иницијатива код МУП Крагујевац

## АНКЕТИРАЊЕ

### Комуникација

Недостатак управљања очекивањима кандидата кроз све облике комуникације

Едуковање запослених о значају информисања кандидата

### Компетентност и усавшавање инструктора и предавача

Законски ниво

Додатне обуке унапређења знања, као и обуке из интерперсоналних вештина

### Пословни бонтон

Лични ниво

Допуна и побољшање кодекса школе

Анализа потребних активности на побољшању услуге (значајнији сегменти)



Ред. број	ЦИЉ (назив-пројектована вредност -ЈМ)	Одговорност	Процеси	Активности	Ресурси	Рок за реализацију
1.	Обнављање возног парка-куповина једног возила	Директор-власник	Менаџмент, набавка	Анализа финансија и инвестиција, избор понуда, куповина...	Од 10.000 до 12.000 еур.	Март 2020.
2.	Куповина <i>Web Site-a</i>	Директор-власник	Менаџмент, набавка	Анализа финансија и инвестиција, избор понуда, куповина...	Од 50 до 100 еур.	Октобар 2021.
3.	Уговорити кредите са банкама, уговорити синдикате	Директор-власник	Менаџмент, маркетинг	Уговарање састанака са банкама и фирмама		Новембар 2020.
4.	Обнављање техничке опреме	Директор-власник	Менаџмент, набавка	Анализа финансија и инвестиција, избор понуда, куповина	Од 300 до 500 еур.	Децембар 2020.
5.	Креирати анкету на <i>Web site</i>	Директор-власник	Менаџмент, маркетинг	Брже добијање података		Децембар 2020.
6.	Адаптација пријемне	Директор-власник	Менаџмент, набавка	Анализа финансија и	Од 100до 200 еур.	Јануар 2021.

НЕМОЈТЕ ДА ВОЗИТЕ ПОД ДЕЈСТВОМ  
АЛКОХОЛА,  
НЕМА ПОТРЕБЕ ДА СЕ ДОКАЗУЈЕТЕ ДА *ВИ*  
*ТО МОЖЕТЕ!*

**СА АСПЕКТА КВАЛИТЕТА ТО  
ПРЕДСТАВЉА  
НЕУСАГЛАШЕНОСТ!!!**