

Како до задовољства корисника применом стандарда SRPS ISO 10001, SRPS ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004

ПРОГРАМ

- 10:00 – 10:30** **Уводне напомене и преглед стандарда за задовољство корисника** (упознавање, преглед стандарда SRPS ISO 10001, SRPS ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004)
Предавач: Мр Мирјана Мирковић Ђорђевић
- 10:30 – 11:00** **Примена стандарда SRPS ISO 10001, SRPS ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004** (о чему говоре, које проблеме решавају, како се могу користити (појединачно и/или заједно) у пракси, зашто су важни и коју вредност доносе)
Предавач: Др Ивана Мијатовић
- 10:00 – 11:30** **Поступање са приговорима корисника** (принципи и активности процеса)
Предавач: Др Ивана Мијатовић
- 11:30 – 11:45** **Пауза – Дискусија (опционо)**
- 11:45– 12:15** **Чему служе кодекси понашања према корисницима, и шта када дође до спора ?**
Предавач: Др Ивана Мијатовић
- 12:15 – 12:30** **Зашто је важно стално разумевање задовољства корисника ?**
Предавач: Др Ивана Мијатовић
- 12:30 – 13:00** **Активација знања - Дискусија**

ПРЕДАВАЧИ

Др Ивана Мијатовић, ванредни професор Факултета организационих наука Универзитета у Београду, члан Комисије KS I1/07.

Мр Мирјана Мирковић-Ђорђевић, руководилац Одељења за хемијске технологије, пољопривреду, шумарство, безбедност, животну средину и опште стандарде у ИСС-у, секретар Комисије CASCO, проверавач за QMS.