

Студијски програм/студијски програми : Општа економија				
Врста и ниво студија: Основне академске студије / први ниво				
Назив предмета: Управљање квалитетом				
Наставник: Остојић Р. Бојана				
Статус предмета: Изборни				
Број ЕСПБ: 7				
Услов: Одслушани предмети од првог до седмог семестра и остварено 111 ЕСПБ				
Циљ предмета: Стицање основних сазнања о економском значају квалитета. Сагледавање квалитета пословања и квалитета друштва или живота данас у савременим условима кроз економску призму са посебним акцентом на управљање трошковима квалитета. Стицање основних теоријских и практичних сазнања о методама, алатима и техникама које се користе у савременим компанијама у циљу планирања, контроле, обезбеђења и унапређења квалитета, како производа и услуга тако и пословања у целини.				
Исход предмета: Знања која студенти стичу кроз овај предмет омогућиће разумевање да успех компаније на тржишту и код потрошача данас зависи од њихове перцепције квалитета и испуњености захтева крајњих корисника. Такође, студенти ће стећи неопходна сазнања о значају и ефектима оптимизације трошкова квалитета у компанијама, као основног услова успешног пословања са што мање губитака. У том смислу, студенти ће бити оспособљени да разумеју значај квалитета у савременој економији и бизнису и да успешно сагледавају и решавају пословне проблеме кроз пословни, маркетиншки и друштвени аспект квалитета, примењујући савремене методе и технике менаџмента квалитета.				
Садржај предмета Теоријска настава: П-01; Упознавање студената са предметом и начином оцењивања; Историјат квалитета и појам; Економски аспекти и димензије квалитета; Инфраструктура квалитета; Еволуција развоја квалитета – фазе; П-02: Гуруи квалитета, њихов допринос и економски аспекти и концепти: Деминг, Јуран, Крозби, Фигенбаум, Ишикава, Тагучи, Имаи; Стратегије квалитета различитих економија: Јапанска, Америчка, Европска П-03: Квалитет производа; Генеричке категорије производа; Петља квалитета; П-04: Концепти и модели квалитета производа – маркетиншки осврт: 1.Кано модел и 2. Концепт тоталног производа; Задовољство и лојалност потрошача П-05 Квалитет услуга; Модел за мерење квалитета услуга – SERVQUAL; П-06 Квалитет организације и менаџмента компаније; Систем менаџмента квалитета и документација; П-07 Стандарди и стандардизација; ИСО; Тржишни знакови сертификације П-08 Тест 1; Менаџмент квалитета – принципи и концепти .П-09: Управљање тоталним квалитетом (TQM) – принципи и концепти П-10: Менаџмент трошкова квалитета – економски принципи и концепти; Тагучијева функција губитака; Оптимизација трошкова квалитета и ефекти; Полука квалитета П-11: Статистичка контрола квалитета – 7 основних алата; П-12: Мерење способности пословних процеса П-13: Методи унапређења квалитета: бенчмаркинг, 6 сигма, Каизен, ФМЕА, Куће квалитета П-14.; Глобални модели извршености и награде за квалитет; Развој квалитета у Србији; П-15: Тест 2; Завршни час. Практична настава (вежбе, ДОН, студијски истраживачки рад): В-01 Квалитет кроз историју; Систем толеранција и концепт међусобне заменивости делова; Индустријска револуција; Фазе: I&T; CQ; QA; QM; TQM; TQS: В-02: Деминг: ПДЦА циклус; 14 тачака; Ланчана реакција; Јуран: Спирала квалитета и Трилогија квалитета; Фигенбаум: 9М...В-03: Петља квалитета производа - примери. В-04: Квалитет услуге и петља квалитета услуге. В-05: Систем квалитета компанија – примери документације;. В-06: Пирамида менаџмента и квалитет; Место менаџера квалитета у компанији;. В-07: ИСО 9000; ИСО 14000; ИСО 18000; ХАЦЦП; Халал и Кошер; ЦЕ; В-08; QMS и менаџмент квалитета; В-09:TQM – примери из пословне праксе; В-10: Тагучијева функција губитака –примери; В-11: Корелациони дијаграм; Хистограм; Парето дијаграм; Ишикава дијаграм; Контролне карте; В-12: Мерење способности пословних процеса – примери; В-13: Бенчмаркинг; Каизен-5С; 6 Сигма ниво и дијаграм нормалне расподеле; В-14: ФМЕА; Куће квалитета – пример; В-15: Коначно бодовање студената.				
Literatura: - Dragiša Randić; Zorana Antić, MENADŽMENT KVALITETA, Beogradska poslovna škola – Visoka škola strukovnih studija, Beograd 2013. - Džejs A. F. Stoner; R. Edvard Friman; Daniel R. Gilbert, Jr. MENADŽMENT, Preduzeće za železničku izdavačko – novinsku delatnost d.o.o., Beograd 2000. - Piter Draker MOJ POGLED NA MENADŽMENT (Ideje koje su unapredile menadžment), Adizes, Novi Sad 2006.				
Број часова активне наставе				
Предавања: 30	Вежбе: 30	Други облици наставе:	Студијски истраживачки рад:	Остали часови
Методе извођења наставе: Предавања, презентације, тестови, семинари				
Оцена знања (максимални број поена 100)				
Предиспитне обавезе	поена		Завршни испит	поена
активност у току предавања	5		писмени испит	30
практична настава	5		усмени испит	30
колоквијум-и	30		
семинар-и				