

# **Upravljanje kvalitetom**

**- Osnovne informacije u vezi sa predmetom -**

**Dr Nedeljko Živković**

**Fakultet organizacionih nauka, Beograd, 2020**

*Nastavnik i saradnici:*

- **dr Nedeljko Živković**
- **dr Ana Horvat**

*Godina na kojoj se izvodi nastava:*

- **II godina (IV semestar) smer UK**

*Način polaganja:* **P/U**

*ESPB bodovi:* **5**

- **Razumevanje osnovnih pojmova koji se dovode u vezu sa kvalitetom:**
  - **Šta je kvalitet?**
  - **O čijem sve kvalitetu se može govoriti?**
  - **Šta je upravljanje kvalitetom?**
- **Razumevanje i primena procesa upravljanja kvalitetom:**
  - **Osnove za upravljanje kvalitetom?**
  - **Najznačajniji pristupi i učenja upravljanju kvalitetom?**
  - **Mesto, uloga i značaj upravljanja kvalitetom?**
  - **Procesi upravljanja kvalitetom?**
  - **Definisanje i određivanje kvaliteta?**
  - **.....**

## Sposobnost studenta da praktično primeni:

- principe,
- tehnike, metode i pristupe, kao i
- postupke

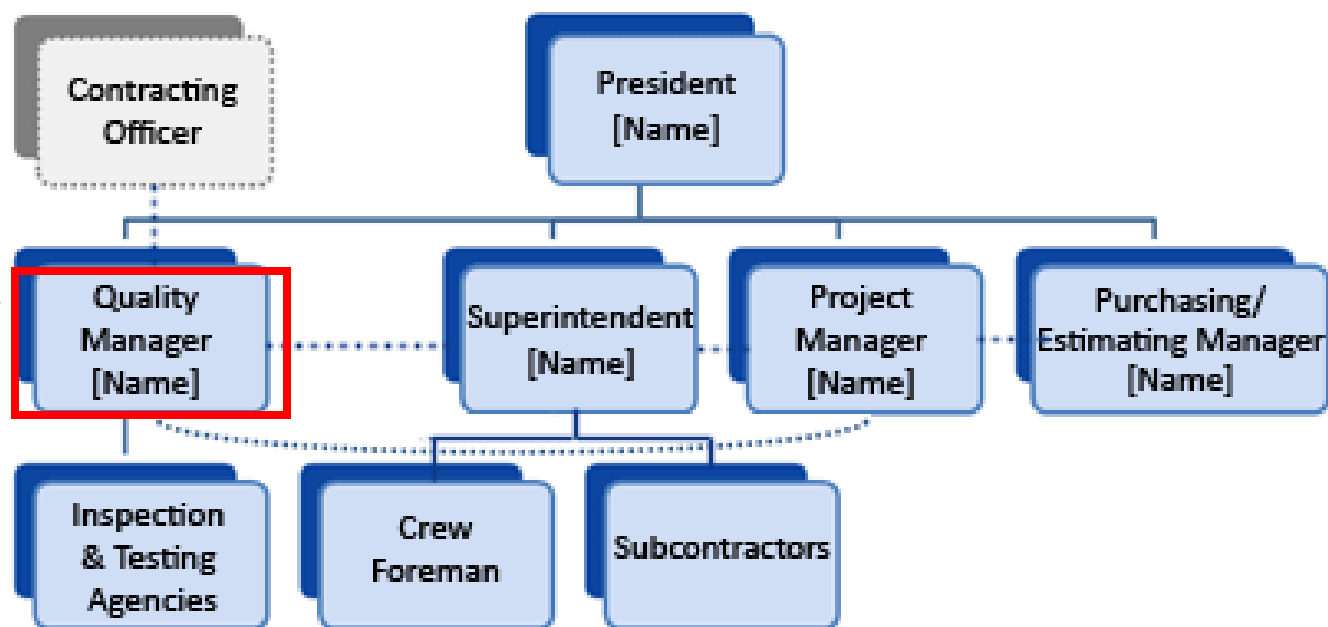
upravljanja kvalitetom u organizacionim sistemima

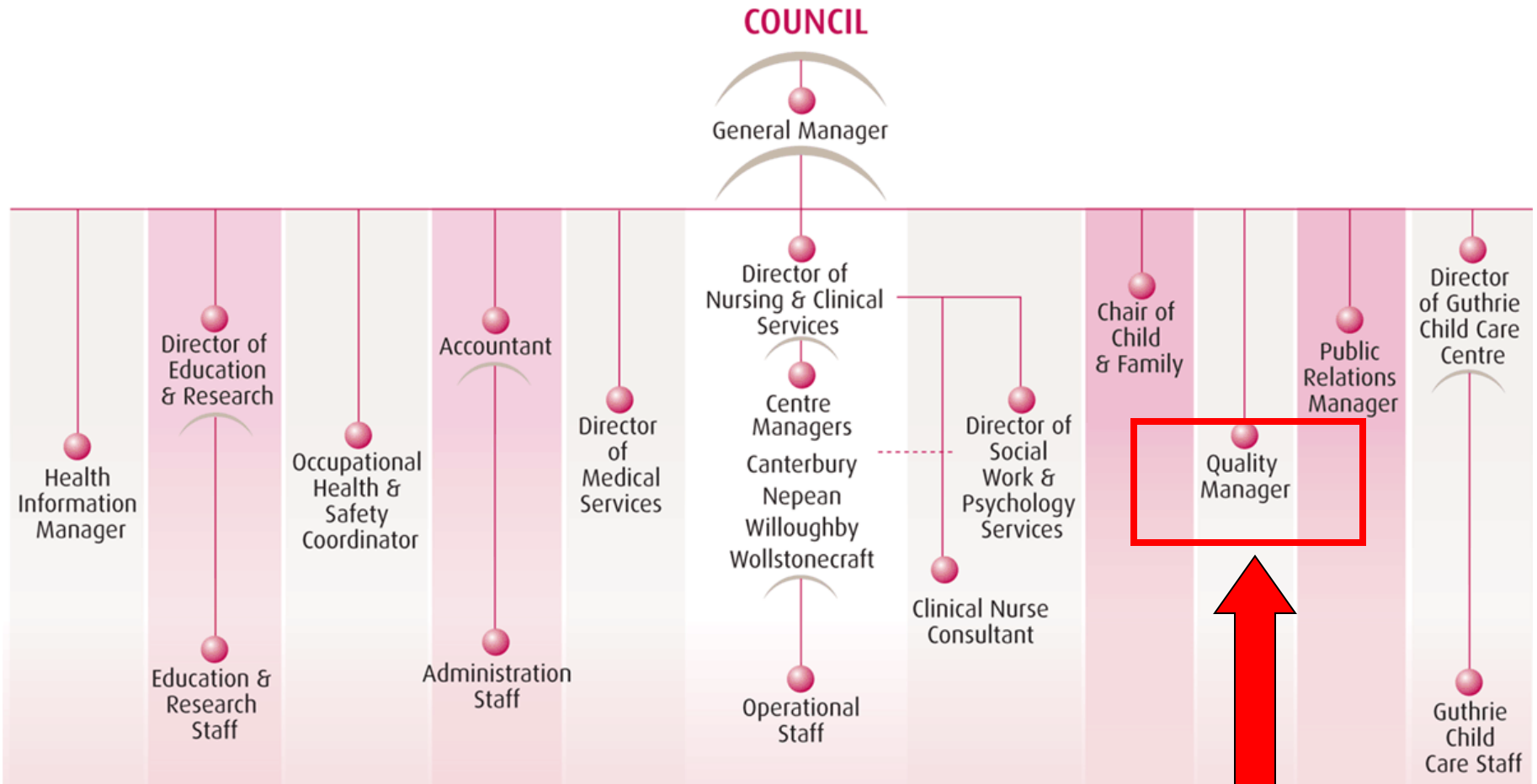
Pre svega radna mesta i zanimanja u oblasti kvaliteta u različitim delatnostima:

- Quality Manager
- Quality Engineer (Softver Quality Engineer SQE)
- Quality Assurance Manager (Softver Quality Assurance Manager SQA)
- Quality Control Manager
- Quality System Manager
- Quality Auditor
- ...

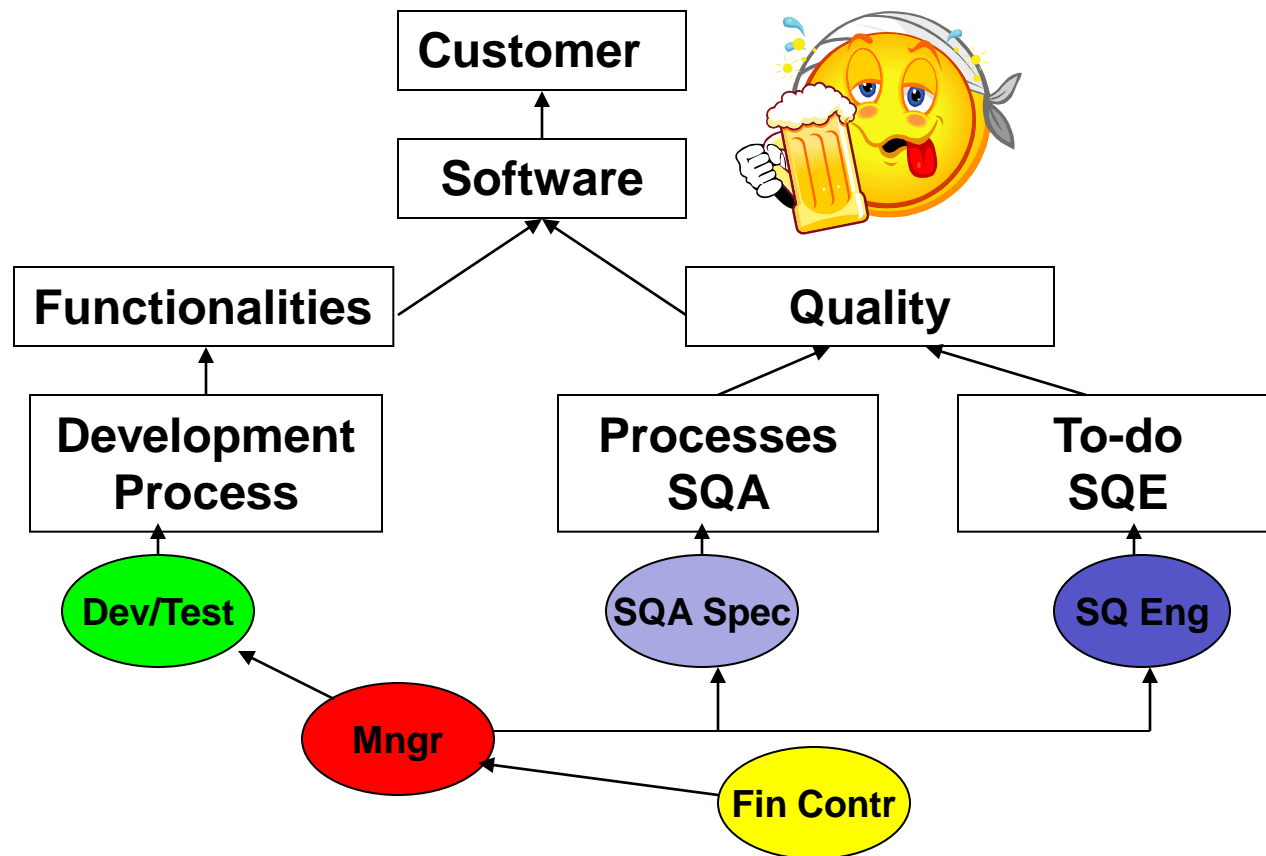
**Međutim, kao što ćemo i videti, znanja o kvalitetu su neodvojivi deo i drugih radnih mesta u svim poznatim “funkcijama” – MARKETING, IT, PRODAJA, NABAVKA, PROIZVODNJA/USLUGE, HR, ....!!!!!!**

## Project Quality Control Organization Chart

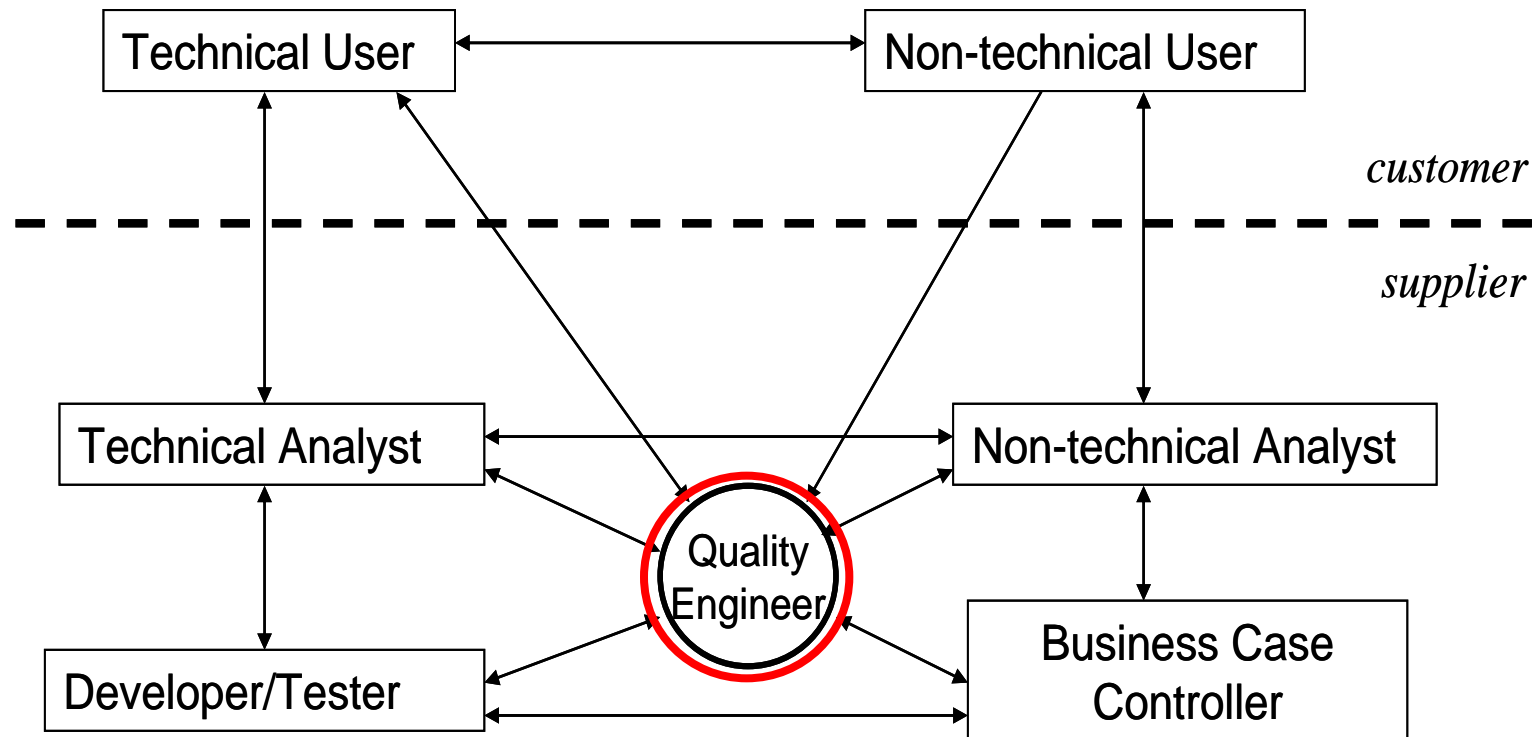


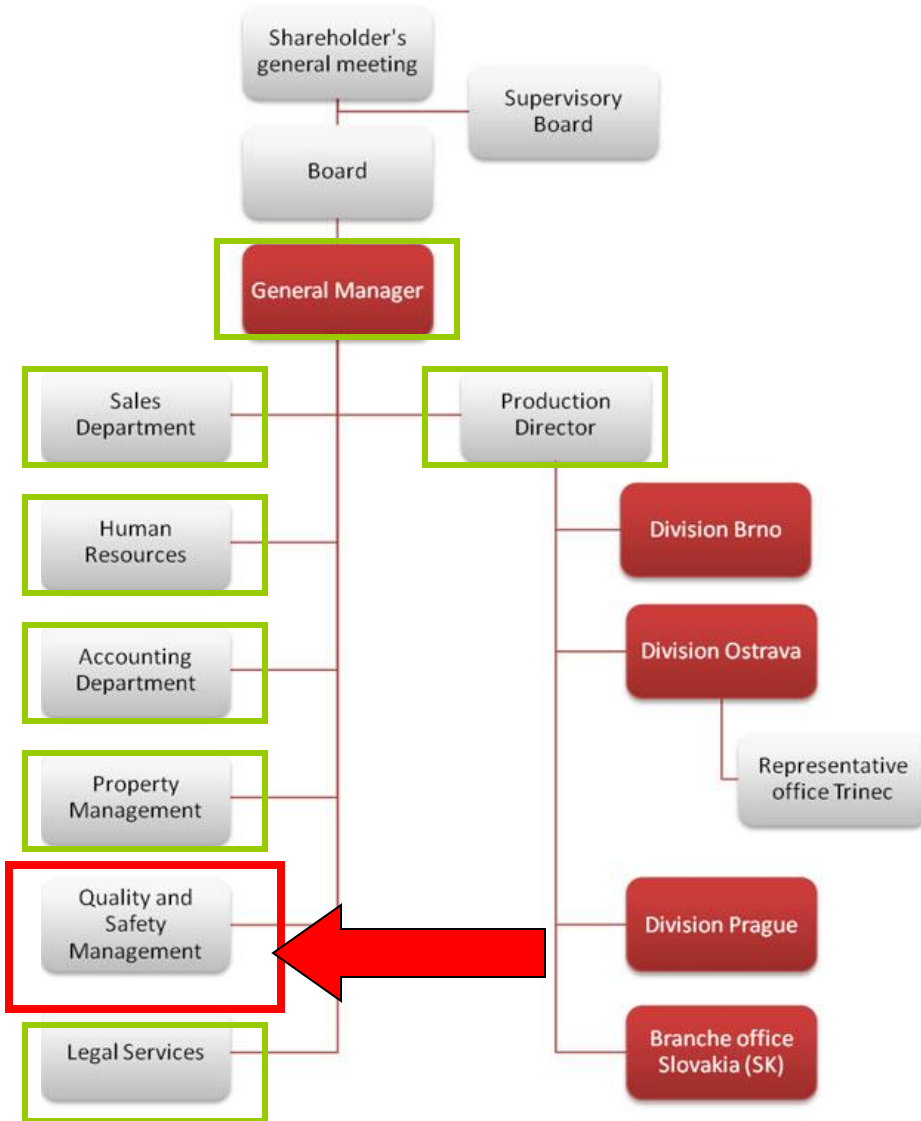


The Organisation Chart for Tresillian Family Care Centres identifies clear lines of communication and accountability. All operational staff at each Centre are administratively and professionally responsible to the Centre Managers. The exception occurs for Medical and Social Work/Psychology staff who are professionally responsible to the Director of Medical Services or Director of Social Work/Psychology, as indicated by the broken line.









**Da li je samo on odgovoran za kvalitet?????**

**Da li su znanja o kvalitetu potrebna i drugim radnim mestima?????**

**Društvo informatičara Nemačke** sprovelo je, među **mlađim eksperima u informatici**, istraživanje u kojem su oni navodili koje discipline sa studija (koje su imali ili bi trebalo da su imali) **smatraju najvažnijim za svoj stručni rad**. Dobijeni su sledeći rezultati, dati u obliku rang-liste, pri čemu **viši rang označava i veću značajnost**:

1. **timski rad**,
2. **upravljanje projektima**,
3. **softverski inženjering**,
4. **vođenje tima**,
5. **baze podataka**,
6. **retorika**,
7. **komunikacioni sistemi i mreže**,
8. **sistem kvaliteta**,
9. **strukture podataka i algoritmi**,
10. **operativni sistemi**,
11. **ergonomija softvera**,
12. **upravljanje poslovanjem**,
13. **osnovi algoritama**,
14. **osnovi matematike i logike**,
15. **distribuirani sistemi**,
16. **metode naučnog istraživanja**,
17. **bezbednost podataka**,
18. **informacioni sistemi**,
19. **koncepti programskih jezika i**
20. **arhitektura računara**.

<b>Radna nedelja</b>	<b>Tematska celina</b>
1.	Uvod u predmet
2.	Kvalitet - pojam, uloga i značaj
3. i 4.	Osnove za upravljanje kvalitetom
5.	Upravljanje kvalitetom
6.	Procesi, principi i nivoi upravljanja kvalitetom
7.	Najznačajniji pristupi upravljanju kvalitetom
8.	Planiranje za kvalitet
9. i 10.	Procesi definisanja i određivanja kvaliteta
11.	Sistem upravljanja kvalitetom
12.	Standardi sistema upravljanja
13.	Integrirani sistemi upravljanja

- mail: **nedo@fon.rs**
- U terminu konsultacija, **kabinet 318**
- Preko sajta <http://uk.fon.rs>

## Predispitne obaveze 20%:

- **Projektni zadatak (dva zadatka) – više o tome na vežbama**
- **Poštovanje postavljenih rokova obaveza**
- **Sa minimalnom ocenom 6 ocenjen projektni zadatak**

## Pismeni i usmeni ispit 80%:

### Pismeni ispit:

- **Teoretska pitanja poluotvorenog i zatvorenog tipa.**
- **Razumevanje projektnih zadataka na odabranim primerima**
- **Minimalan potreban broj poena 51**

### Usmeni ispit %:

- **Proračunat broj poena sa prethodnih obaveza**
- **3 otvorena pitanja – objašnjenja i razumevanje gradiva**
- **Izrada koncepta**
- **Usmeno odgovaranje**

## Skala formiranja predloga ocene sa projektnog i pismenog dela ispita:

60% ≤ **Ocena 6** < 68%

68% ≤ **Ocena 7** < 76%

76% ≤ **Ocena 8** < 84%

84% ≤ **Ocena 9** < 92%

92% ≤ **Ocena 10**

## Osnovna literatura

- Nedeljko Živković, Maja Glogovac, “Upravljanje kvalitetom” – knjiga, FON, 2015.

## Dodatna literatura

- “Osnove integralnog upravljanja kvalitetom proizvoda”, prof. dr Živko Mitrović
- Joseph M. Juran, “Juran’s Quality Handbook”, McGraw-Hill, New York, 1999.
- Deming E., “Kako izaći iz krize”, Poslovni sistem Grmeč - Privredni pregled, Beograd, 1997.
- Fitzsimmons J., Fitzsimmons M., “Service Management”, McGraw-Hill, New York, 2001.