



УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА

СТУДИЈСКА ГРУПА

МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТА И СТАНДАРДИЗАЦИЈА

www.uk.fon.rs

О КВАЛИТЕТУ ЗА ПОЧЕТНИКЕ

На почетку мали скеч, преузет са сајта „Department of Quality Management, The University of Salford, Great Britain“. Кроз дијалог студента и професора, добићете одговоре на нека питања која се намећу сама по себи, а који ће вас увести у област менаџмента квалитета.

- „Шта је то **менаџмент квалитета**?“
- „А ко сте ви?“
- „Студент.“
- „Ако вас баш интересује, онда читајте редом.“

Пре свега, шта је то **менаџмент**? Има много књишких дефиниција, али постоји консензус око једне - **менаџмент** се односи на ефективно коришћење ресурса ради постизања циљева организације. **Ресурси** укључују: људе, материјале, машине, новац, време, простор, информације. **Менаџерске активности** укључују: планирање, организовање, управљање/мониторинг, побољшавање, обезбеђивање (јемчење), мотивисање.

Као што видите, **управљање квалитетом** (енг. „quality control“) је само један од аспеката **менаџмента квалитета** (енг. „quality management“).

Све ово звучи фино и логично, али нажалост, традиционалне организације су усредсређене на пословне функције, као што су пројектовање, производња и продаја. Ово је условило да те организације постану клишеизирани и интровертни, са израженим међусекторским ривалитетом и трвењем, као и политиком која иде на штету кориснику. Да ли вам ово звучи познато? Ако је тако, наставите да читате!

- „Шта је то **квалитет**?“

Опет, постоји велики број дефиниција, али покушаћемо са овом, а касније ћемо је допунити објашњењима - **квалитет** представља задовољење, по могућству, и превазилажење захтева корисника.

- „Звучи просто, али ко су то корисници?“

Корисник је свака она особа која прима робу, услуге или информације од друге особе. Исто важи и за организације.

- „Па, то практично значи да смо сви ми, у неку руку, корисници и то, како унутар тако и ван наших организација?“

Да, да, у праву сте: прве зовемо унутрашњим, а друге који нам, надамо се, углавном за то плаћају, на овај или онај начин, зовемо спољашњим корисницима.

- „Добро, а како се постиже квалитет?“

Нечим што се назива **менаџмент квалитета**. Да ли се сећате када сам у делу „Шта је менаџмент“ рекао да се традиционално постављене организације усредсређују на пословне функције што, заправо, иде на штету корисника?

- „Да, наравно, да се сећам! Па то је речено пре неколико секунди! Али, да ли бисте коначно објаснили шта је то **менаџмент квалитета**?“

Менаџмент квалитета се односи на менаџмент пословних процеса који за циљ имају постизање задовољства спољашњих и унутрашњих корисника. Обухвата неке од следећих концепата:

- превентивно деловање и смањивање варијација (одступања),
- посвећеност свих запослених, као и највишег руководства
- тенденцију за побољшавање свих аспеката пословања,
- тимски рад при доношењу одлука ради остваривања користи на дуге стазе, а не краткорочне експедитивности.
- „Све у свему, мени ово звучи као логична ствар.“

Апсолутно. Изучавајући наше предмете, трудићемо се да здрав разум ставимо у службу менаџмента квалитета. И немојте заборавити једно - ми, на овим просторима, можемо да постигнемо квалитет. Уосталом, из приложеног се може видети да се реч „**КВАЛИТЕТ**“ (енг. „quality“) може писати и ћирилицом.

РАЗВОЈ СТУДИЈСКЕ ГРУПЕ

Наша студијска група формирана је 1994. године, као резултат нарастајућих потреба привреде Србије, али и земаља из окружења, за стручњацима из области менаџмента квалитета и стандардизације. Године 1997. постаје **Одсек за управљање квалитетом**.



Акредитацијом Факултета 2009. године наш Одсек постаје **студијска група за Управљање квалитетом**, а исходом акредитационог процеса из 2014. године прераста у **студијску групу за Менаџмент квалитета и стандардизацију**, у оквиру студијског програма „Менаџмент и организација“.

Према актуелним показатељима, дипломирани студенти наше студијске групе данас успешно раде у многим **привредним, управним, консултантским и другим организацијама**, на различитим пословима у области менаџмента квалитета и стандардизације, као и у областима сродних система менаџмента.

Неки од њих су већ **добро позиционирани у менаџмент круговима Србије и региона**. Повратне информације сведоче о задовољству власника и „топ менаџмента“ тих организација показаним знањем и способностима наших студената.

Применљивост знања из области система менаџмента квалитета, као и осталих, сродних стандардизованих система менаџмента, попут животне средине, здравља и безбедности на раду, безбедности хране, друштвене одговорности, сигурности информација и сл. - један је од фактора због којих **наши студенти могу и врло успешно наставити образовање након дипломирања, и у Србији, али и у иностранству**.

АКРЕДИТАЦИЈА



Марта 2014. године, ФОН је добио уверење о акредитацији као високошколска установа, као и уверење о акредитацији 14 студијских програма на сва три нивоа студија, међу којима је и студијска група Менаџмент квалитета и стандардизација. Поред акредитације програма на српском језику, почетком 2015. године ФОН је добио званично уверење за извођење наставе на енглеском језику. Осим образовне, Факултет је 2007. добио уверење о акредитацији за научно-истраживачку делатност, коју реализује кроз пројекте основних, примењених и развојних истраживања.

Испуњавање захтева корисника представља један од параметара на основу којих можемо да разликујемо успешне од неуспешних организација. Постојање интересних и заинтересованих страна, као и њихових захтева, уноси додатну комплексност у односе организације са својим окружењем, чиме дефиниција успешности постаје сложенија.

Улога система менаџмента квалитета је да процени ко су интересне и заинтересоване стране, који су њихови значаји за организацију и колико им се према томе треба посветити.

Акредитацијом и сертификацијом организација ствара поверење код корисника, на коме почива и њена препознатљивост на тржишту.

Систем менаџмента квалитета Факултета организационих наука, као што потврђује одлука „Bureau Veritas“ од 2010. године, проверен је и утврђено је да је у складу са захтевима стандарда **ISO 9001:2008**. Иначе, „Bureau Veritas“ као једна од водећих светских сертификационих кућа запошљава и неколико бивших студената наше студијске групе.





УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА

ИЗЈАВА О ПОЛИТИЦИ КВАЛИТЕТА

Факултет организационих наука, као државни факултет, обавезан је да задовољи све захтеве које пред њега постављају држава и друштво, а пре свега да створи оспособљене кадрове за потребе државних и приватних пословних система. Од државе се очекује да, сходно могућностима и степену развоја, обезбеди материјална и друга средства, за несметан рад и развој ФОН-а, као високошколске установе.

Факултет ће својим радом и развојем стално оспособљавати кадрове на високом нивоу квалитета за потребе пословних система и стално пратити њихове потребе за кадровима. Већа и Катедре морају да раде на сталном побољшању студијских програма за све нивое наставе.

Наставници и сарадници морају стално да раде на развоју својих научних дисциплина, пратећи светска достигнућа и преносећи их студентима. Однос према студентима, у обављању свих процеса преношења и провере знања, мора бити у складу са најбољем светском академском праксом.

Студенти на свим нивоима студија обавезни су да својим присуством и максималним ангажовањем дају допринос постизању највишег квалитета њиховог оспособљавања.

Запослени у подршци настави морају стручно и одговорно да обављају поверене им послове у циљу постизања највишег квалитета.

У Београду,
16.04.2010. год

Декан

Проф. др Милан Мартић



ЗАШТО ИЗАБРАТИ СТУДИЈСКУ ГРУПУ ЗА МКС?

Одговор на ово питање дали су неки од наших бивших студената:

Иван Вилус

Образовање: Дипломирао на Одсеку за управљање квалитетом 2012. године, завршио дипломске академске (мастер) студије на одсеку Организација пословних система 2013. године



Запослен у компанији: Милшпед д.о.о.

(води логистички систем у региону)

MILSPED

Позиција: Менаџер квалитета

Претходни послови: Асистент у Центру за интегрисани систем менаџмента, ПД „Електродистрибуција Београд“

„Током студија добар део материје може Вам деловати апстрактно и несврсисходно уз потпуно погрешну перцепцију квалитета као гомили непотребне документације и администрирања. Међутим, систем менаџмента квалитета је жив систем и применом сваког захтева стандарда основни циљ професије. На овом смеру ћете стећи сва неопходна теоријска знања, а кроз праксу ћете успети да комплетирате слику о сврсисходности материје коју сте изучавали током студија. Такође, ова професија Вам пружа могућност да радите у било којој индустрији, што је у данашње време изузетна предност.“

Олга Калаба

Образовање: Дипломирала на Одсеку за управљање квалитетом 2010. године. Завршила мастер студије на New Jersey Institute of Technology на одсеку Engineering Management 2013. године.

Запослена у компанији: Tehnico construction services, Inc. (Long Island City, New York)



Позиција: Quality Manager Assistant

„Будите знатижељни. Будите вредни.

Постављајте себи циљеве. Будите упорни. Градите будућност коју ћете волети. Одсек УК ће вам у томе свакако помоћи.“



ЗАШТО ИЗАБРАТИ СТУДИЈСКУ ГРУПУ ЗА МКС?

Тамара Павловић

Образовање: Дипломирала на Одсеку за управљање квалитетом 2011. године

Запослена у компанији: *Marbo Product a company of PepsiCo*

Позиција: *West Balkans HR Commercial Specialist*



„Свим студентима студијске групе за МКС бих саветовала да искористе своју конкурентску предност на тржишту. То значи да будете информисани, да пратите трендове савременог пословања у којима менаџмент квалитета има огромну улогу и најбитније - да радите на себи. Сфера пословања у којој ћете се у будућности профилисати је мање битна и доста ће зависити од прилика и околности. Овај одсек пружа изузетну базу знања која, у комбинацији са практичним искуством, има немерљиву вредност за сваког озбиљног послодавца, у било којој индустрији“.

Стефан Комазец

Образовање: Дипломирао на Одсеку за управљање квалитетом 2011. године а 2013. године завршио мастер студије. Тренутно је докторант на ФОН-у

Запослен у компанији: Факултет организационих наука, Универзитет у Београду

Позиција: Асистент - Катедра за организацију пословних система



„Препоручио бих будућим студентима Одсек за управљање квалитетом јер пружа

студентима знање које представља конкретан алат за рад у било којој модерној компанији. Студенти стичу другачији, свеобухватнији, поглед на систем што им отвара перспективу за касније напредовање у компанији. Још један разлог због којег бих препоручио Одсек за управљање квалитетом, тај што се сама област управљања квалитетом у нашој земљи и даље развија и отварају се нове могућности за посао.“



ЗАШТО ИЗАБРАТИ СТУДИЈСКУ ГРУПУ ЗА МКС?

Дарија Петропољац

Образовање: Дипломирала на Одсеку за управљање квалитетом 2012. године. Завршила мастер академске студије 2013. године на Одсеку за управљање квалитетом (модул: Инжењеринг квалитета)



Запослена у компанији: *Grundfos Србија*

Позиција: *Инжењер система квалитета*



„Рад у сектору за квалитет подразумева да стално тежите бољим резултатима и да учите људе како да решавају проблеме и побољшавају своје процесе. На овом одсеку ћете научити како да успоставите систем квалитета у компанији, без обзира на њену делатност. Зато искористите све прилике које вам пружа факултет. Када то кажем, мислим на могућност обављања различитих пракси, рада на пројектима у студентским организацијама и израдом пројектних задатака на вашем одсеку. Будите вредни, упорни, стално радите на себи и успех неће изостати. Знање је нешто што вам нико не може одузети и управо то ће вас издвојити од осталих“.

Милан Радуловић

Образовање: Дипломирао на Одсеку за управљање квалитетом 2010.

Запослен у компанији: Delta Motors d. o. o. (Генерални заступник и овлашћени сервисер за BMW и MINI возила за Србију и Црну Гору)



Позиција: Сарадник за управљање квалитетом (рад и координација запослених на пројекту имплементације BMW-ових интерних стандарда квалитета QMA, као и на одржавању и спровођењу интерних провера

за ISO стандарде квалитета)

„Треба доста труда да се објасни запосленима суштински значај управљања у компанији, али када се дође до одређеног нивоа, схватите колико је овај посао креативан и колико је велики изазов управљати квалитетом. Свест о квалитету у Србији је у великој експанзији, зато ми треба да применимо наш „занат“ и тако подигнемо квалитет живота људи.“

ЗАШТО ИЗАБРАТИ СТУДИЈСКУ ГРУПУ ЗА МКС?

Слободан Панић

Образовање: Дипломирао на Одсеку за управљање квалитетом 2010. године; завршио дипломске академске (мастер) студије на Одсеку за управљање квалитетом 2011. године

Запослен у компанији: *Robert Bosch GmbH*

Позиција: *Packaging Claim Specialist*



"У времену економске кризе, веома је важно наћи се на правом месту. Не постоји погрешно време да се ураде праве ствари. Одабравши Одсек за управљање квалитетом - дошли сте на право место, у право време."

Катарина Ћубић

Образовање: Дипломирала на Одсеку за управљање квалитетом 2011. године; завршила дипломске академске (мастер) студије 2012. године на Одсеку за управљање квалитетом (модул Инжењеринг квалитета)

Запослена у компанији: *Coca Cola Hellenic*

Позиција: *Master Data Associate*



„Одсек за Управљање квалитетом ће ти помоћи да стекнеш знања и развијеш вештине које можеш употребити у реалном пословном систему, и то било ком - без обзира на делатност и величину. Искористи време за сакупљање свих знања које ти „Квалитет“ пружа... То ће ти омогућити да уђеш у прави пословни систем, а када се ту и нађеш, сигурно ће ти помоћи и да се оствариш и развијеш и даље. Пред тобом су велике могућности, само их треба препознати... Зато одабери и искористи Квалитет! "



ДЕШАВАЊА

СТУДЕНТСКЕ ПРАКСЕ

Један од главних стубова развоја наше студијске групе ослања се на везу између **пројектних радова, системске праксе и запошљавања људи**. На нашој Катедри се постепено устаљује последњих година развијани модел организације стручних пракси, проистекао из искустава ФОН-а, али и пројекта „*Improvement of Students Internship in Serbia*” (TEMPUS пројекат, JP 510985-2010) који је управо Катедра за менаџмент квалитета и стандардизацију координирала на Универзитету у Београду.

Један од резултата овог пројекта, до кога смо дошли уз примену ФОН-овог модела, али и препорука партнерских Универзитета у Ковентрију, Торину, Љубљани и Солуну, **био је близу 200 успешно реализованих пракси** студената не само нашег, већ и 16 других факултета Универзитета у Београду.

Примера ради, по овом моделу је у периоду од 2011. до 2013. године у ЈТП Завод за уџбенике реализовано **око 70 стручних пракси наших студената** у области менаџмента квалитета и стандардизације. **Са поносом истичемо** да је, као један од исхода управо ових пракси, 2012. године Заводу за уџбенике у Привредној комори Србије додељена Национална награда за пословну изврсност „Оскар квалитета” – за критеријум 4. Партнерство и ресурси. Треба нагласити и да су се неки од људи који су се одлично показали на овим праксама углавном **брзо и веома успешно запослили** у светски познатим компанијама.

ДЕШАВАЊА

КОНФЕРЕНЦИЈА СТУДЕНАТА ИНДУСТРИЈСКОГ ИНЖЕЊЕРСТВА И МЕНАЏМЕНТА



Студенти наше студијске групе успешно су представили ФОН на 2. Конференцији студената индустријског инжењерства и менаџмента на Универзитету у Крагујевцу. Конференција са преко 60 регистрованих учесника је, осим **излагања радова студената** објављених у зборнику апстраката, обухватала и друге садржаје.

У делу у коме су се представиле компаније, студенти су имали прилике да се упознају са различитим решењима из домена **система менаџмента квалитета мултинационалних корпорација Holcim, Fiat и Тетрапак**, као и **крагујевачке компаније Сунце**, добитника награде за друштвено одговорно пословање у области малих и средњих предузећа од стране Привредне коморе Србије.

Учесницима конференције предавање је одржао и проф. др Станислав Карапетровић (University of Alberta), истакнути **члан Међународне организације за стандардизацију (ISO)** који их је упознао са новим стандардима ISO 10001/10002/10003/10004 и одржао веома занимљиву демонстрацију у којој је, уз активно учешће присутних, показао на конкретним случајевима из реалног пословања како поменути стандарди функционишу у пракси.

Конференција је организована у сарадњи Универзитета у Крагујевцу, Београду и Нишу.



ДЕШАВАЊА

СТУДЕНТСКЕ ПРАКСЕ

Новембра 2014. године, на Факултету организационих наука, одржане су презентације конкурса за **стручне праксе у области менаџмента квалитета и стандардизације** у компанији TMS CEE (PARTNER TÜV SÜD AG) и Центру за менаџмент квалитета и стандардизацију на ФОН-у.

О могућностима за реализацију пракси у TMS-у говорили су Иван Прибићевић, некадашњи студент наше студијске групе - актуелни менаџер развоја пословања компаније TMS CEE и оснивач TMS Академије, као и студенти који су већ били или су тренутно на пракси у овој компанији.

Уједно су представљене и могућности за реализацију пракси студената III године наше студијске групе у Центру за менаџмент квалитета и стандардизацију на ФОН-у. Студентима су се, испред Катедре за менаџмент квалитета и стандардизацију, обратили мр Ана Трајковић, доц. др Ивана Мијатовић и Младен Ђурић.

Свака пракса ће обухватити **претходно утврђени циљ и очекиване резултате праксе који ће бити праћени и мерени**. Учинци студената током праксе, биће на располагању студентима након реализоване праксе, између осталог, и као препорука коју могу користити код наредних запошљавања.

Такође, изложено је и да ће студенти, током реализације, имати на располагању **помоћ супервизора у самој компанији и академског ментора, са Факултета**.

ОСНОВНЕ СТУДИЈЕ

Прва година основних студија је заједничка за студијски програм Менаџмент и организација. У наставку су представљени предмети који се изучавају на студијској групи Менаџмент квалитета и стандардизација, за коју се можете одредити након прве године.

ДРУГА ГОДИНА

РЕД. БР.	НАЗИВ ПРЕДМЕТА	СЕМЕСТАР		БР. БОДОВА
		3	4	
12.	Менаџмент људских ресурса	2+2		5
13.	Инжењеринг процеса	2+2		6
14.	Основе квалитета	2+2		6
15.	Маркетинг	2+2		5
16.	Теорија вероватноће	2+2		6
17.	Енглески језик струке 2 или Француски језик струке 2	1+1	1+1	3
18.	Финансијски менаџмент и рачуноводство		2+2	6
19.	Статистика		2+2	6
20.	Менаџмент технологије и развоја		2+2	6
21.	Основе индустријског инжењерства		2+2	6
22.	Управљање квалитетом		2+2	5

Број часова дат је недељно, у облику (предавања) + (вежбе) + (практичне вежбе).

ОСНОВНЕ СТУДИЈЕ

ТРЕЋА ГОДИНА

РЕД. БР.	НАЗИВ ПРЕДМЕТА	СЕМЕСТАР		БР. БОДОВА
		5	6	
23.	Управљање документацијом	2+2		5
24.	Операциона истраживања 1	2+2		6
25.	Нормативно регулисање квалитета	2+2		5
26.	Стандардизација 1	2+2		6
27.	Логистика или Економика пословања и планирања	2+2		6
28.	Теорија одлучивања		2+2	5
29.	Контрола квалитета		2+1+1	5
30.	Операциона истраживања 2		2+2	6
31.	Метрологија са основама технике		2+1+1	6
32.	Систем менаџмента квалитета		2+2	5
33.	Планирање квалитета		2+2	5

Број часова дат је недељно, у облику (предавања) + (вежбе) + (практичне вежбе).

ОСНОВНЕ СТУДИЈЕ

ЧЕТВРТА ГОДИНА

РЕД. БР.	НАЗИВ ПРЕДМЕТА	СЕМЕСТАР		БР. БОДОВА
		7	8	
34.	Систем квалитета животне средине	2+2+0		5
35.	Систем менаџмента здравља и безбедности на раду	2+2+0		5
36.	Инжењеринг квалитета	2+2+0		6
37.	Управљање пројектима или Пословни информациони системи	2+2+0		5
38.	Менаџмент тоталног квалитета или Анализа поузданости и ризика	2+2+0		5
39.	Одабрана поглавља из Менаџмента квалитета 1	2+2+0		4
40.	Оцена квалитета пословног система		2+2+0	6
41.	Изборни предмет УК-1		2+2+0	4
42.	Изборни предмет УК-2		2+2+0	4
43.	Пројектовање организације или Пројектовање производних		2+2+0	6

Број часова дат је недељно, у облику (предавања) + (вежбе) + (практичне вежбе).

НАСТАВНИЦИ И АСИСТЕНТИ

др Јован Филиповић
редовни професор



filipovic.jovan@fon.rs

др Ивана Мијатовић,
доцент



mijatovic.ivana@fon.rs

др Недељко Живковић,
доцент



zivkovic.nedeljko@fon.rs

Гордана Пејовић,
доцент



pejovic.gordana@fon.rs

мр Ана Трајковић,
асистент



trajkovic.ana@fon.rs

Младен Ђурић,
асистент



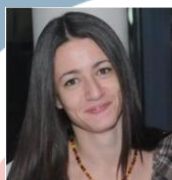
djunic.mladen@fon.rs

Ана Хорват,
асистент



horvat.ana@fon.rs

Маја Глоговац
(Крсмановић),
асистент



krsmanovic.maja@fon.rs

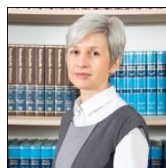
САРАДНИЦИ У ЛАБОРАТОРИЈИ

Јелена Русо



jelena.ruso@fon.rs

Мирјана Митровић



mitrovic@fon.rs

СПОЉНИ САРАДНИЦИ

Др Александар
Петровић
редовни професор на
Машинском факултету



apetrovic@mas.bg.ac.rs

Мр Душан Стокић
асистент



dusan.stokic@pks.rs

Бојана Јовановић
демонстратор



bojanajovanovicfon@gmail.com



Џејсбук профил: „Fon Kvalitet“



Видео клип: „FON KVALITET“



Tempus

This brochure is financed and published within

TEMPUS JP 543662-2013

Improvement of Partnership
with Enterprises by Enhancement

of a Regional Quality Management Potentials in WBC





РЕЧ ПРОФ. ДР ЈОВАНА ФИЛИПОВИЋА ШЕФА КАТЕДРЕ ЗА МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТА И СТАНДАРДИЗАЦИЈУ

Јуран, познати теоретичар и практичар квалитета, говорио је о **менаџменту за квалитет**, као и о томе да менаџмент увек мора бити за нешто конкретно – рецимо, за животну средину, безбедност, сигурност, енергетску ефикасност, друштвену одговорност. Сви ови, за интересне и заинтересоване стране важни системи менаџмента, имају заједнички именитељ: **квалитет, што менаџмент квалитета чини универзалном дисциплином**. А како уредити поменуте системе менаџмента? Па, између осталог, користећи **међународне стандарде**, који нису ништа друго него модели за уређење сваког од ових система и који су подједнако применљиви за мале и велике, производне и услужне организације.

Бавећи се квалитетом, радићете две ствари: ствараћете квалитет и уверавати све око себе да то заиста јесте квалитет. **Постизање квалитета је велики изазов**, али његово јемчење је још већи. У ту сврху, комуницираћете са корисницима и осталим интересним странама, саопштавајући им да сте све урадили онако како треба и то поткрепљивати резултатима контрола, испитивања, провера, самооцењивања, сертификација и акредитација. **Све ово ћете чинити на својим радним местима која обухватају најшири могући спектар производних и услужних делатности**, од традиционалних индустрија, ИТ индустрије, сектора нових технологија, производње и прераде хране, јавне управе, финансија, трговине, образовања, здравства, културе, спорта итд.

Још једном, **менаџмент мора увек бити за квалитет**. Како то постићи? Па, понављам, иновативним и креативним обликовањем комплексних система, имајући на уму да су нам стандарди увек на располагању, када то нађемо за сходно. А где се то учи? У Србији, на **ЋОН-овој студијској групи Менаџмент квалитета и стандардизација**.