



УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА



МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТА И СТАНДАРДИЗАЦИЈА

kvalitet.fon.bg.ac.rs

ДА ЛИ СТЕ СЕ ИКАДА ЗАПИТАЛИ?

ШТА ЈЕ ТО, УОПШТЕ, КВАЛИТЕТ?

- Сам квалитет представља задовољење, по могућству и превазилажење захтева корисника.

А ШТА ЈЕ ТО МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТА?

- Менаџмент квалитета се односи на планирање, реализацију и побољшавање пословних процеса, који за циљ имају постизање задовољства корисника.

ДА ЛИ СУ ТРАЖЕНИ МЕНАЏЕРИ И ИНЖЕЊЕРИ КВАЛИТЕТА?

- Наши дипломирани студенти су запослени у компанијама које су и производне и услужне оријентације. Детаљније можете прочитати у делу ове брошуре „Студенти“, као и на сајту и Facebook страници *FON Kvalitet*.

ДА ЛИ ПОСТОЈЕ ПРАКСЕ ЗА СТУДЕНТЕ СТУДИЈСКЕ ГРУПЕ МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТА И СТРАНДАРДИЗАЦИЈА (МКС)?

- Многобројне су праксе за студенте са МКС-а у партнерским компанијама, али и у ФОН-овом Центру за квалитет. Нешто више о томе можете прочитати у делу ове брошуре „Праксе“, као и на сајту и Facebook страници Студијске групе *FON Kvalitet*.

У КОЈОЈ ГРАНИ ИНДУСТРИЈЕ МОГУ ДА РАДИМ АКО ЗАВРШИМ МКС?

- С обзиром на то да је квалитет свеprisутан, „квалитетлије“ могу радити у било којој индустријској грани, што се може видети и у делу брошуре „Студенти“.

КВАЛИТЕТ – ДОБРОДОШЛИ У НОВО ДОБА

За почетак, анегдота из увода у књигу „Основе квалитета“, која ће нам помоћи да у потпуности схватимо позицију у којој се налазимо. На радару моћног носача авиона, који се налазио негде на отвореном мору, изненада се појавио титрајући сигнал. Адмирал наређује радио-оператеру: „Наредите том пловилу да промени курс за 15 степени.“. Одговор: „Ви промените курс за 15 степени.“. Помало изнервиран, адмирал наређује: „Реците им да смо ми морнарица и да морају да промене курс за 15 степени.“. Одговор са друге стране био је исти као и претходни. Сада видно изнервиран, арогантни адмирал узима микрофон у своје руке и наређује: „Ја сам адмирал најјаче морнарице на свету. Или промените курс за 15 степени или...“. Одговор: „Овде светионик, Ви промените курс за 15 степени.“.

Причица је врло поучна – **чак и менаџери најмоћнијих светских компанија**, некада недодирљива група на отвореном мору тржишта, **морају да промене начин размишљања и креативно одговоре на изазове Новог доба у које ступамо**. Они морају да овладају новим вештинама, науче нове технике и методе и постану много флексибилнији, како би се равноправно носили са нарастајућом конкуренцијом из свих делова света. Да би биле конкурентне, **чак и привреде најразвијенијих земаља морају се ревитализовати и безрезервно посветити квалитету**.

Шта онда тек рећи
за нашу?



Оваква тектонска кретања су логично условила и револуционарне помаке у **менаџменту квалитета**. Са изузетком Јапана, преко потребна револуција за квалитет је почела тек крајем XX века. Да би се значајније осетили резултати ове револуције у остатку света, потребно је много преданог рада. Зато се каже да, ако је XX век био „век продуктивности“, XXI век ће бити „**век квалитета**“.

До сада, било је доста врло успешних компанија које су постале угледни примери за све оне који су се отиснули на **пут успеха кроз квалитет**. Ове организације користиле су различите стратегије – међутим, озбиљне анализе показују да је, поред изражених разлика међу њима, постојало и доста тога заједничког. Листа стратегија које су користиле успешне компаније је, дакле, подугачка, али можемо рећи да је оно што је заједничко за њих:

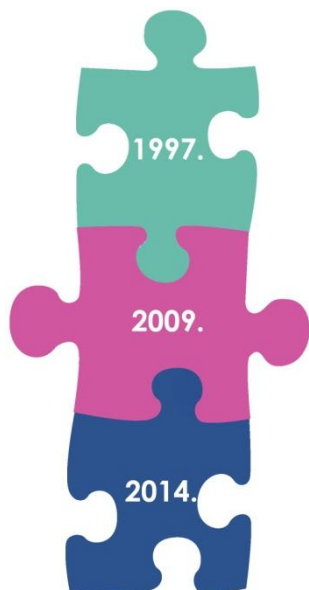
- ✓ **фокусирање на корисника и интересне стране;**
- ✓ **квалитет је приоритет број један;**
- ✓ **стратешко планирање квалитета;**
- ✓ **бенчмаркинг;**
- ✓ **стално побољшавање квалитета;**
- ✓ **обука о менаџменту за квалитет;**
- ✓ **партнерство;**
- ✓ **давање ширих овлашћења запосленима;**
- ✓ **мотивисање;**
- ✓ **развијање мера и мерних поступака;**
- ✓ **топ менаџмент је преузео одговорност у менаџменту за квалитет.**

Многе од стратегија, спроведених од стране успешних компанија, без преседана су у историји постојећих индустрија. Иако су дале позитивне резултате у неким организацијама, ове стратегије морају бити потврђене у широком спектру делатности и организационих култура. За очекивати је да ће напори у овом правцу резултовати новинама, новим експериментима и новим знањима. Једноставно речено, **ово је пут без краја – имате ли довољно храбрости да направите први корак?**

РАЗВОЈ СТУДИЈСКЕ ГРУПЕ

Наша студијска група је формирана **1994. године**, као резултат нарастајућих потреба привреде Србије, али и земаља из окружења, за стручњацима из области менаџмента квалитета и стандардизације, а актуелну акредитацију добија 2014. године. Група се од свог настанка развијала у корак са променама потреба на тржишту, па се у складу са тиме мењао и њен назив, као и знања која се стичу на предавањима, вежбама и праксама.

Развој:



Постаје **Одсек за управљање квалитетом.**

Постаје студијска група за **Управљање квалитетом.**

Прераста у студијску групу за **Менаџмент квалитета и стандардизацију.**

Дипломирани студенти МКС-а 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.

СТУДЕНТИ

Захваљујући специфичним знањима и вештинама које студенти стичу на студијској групи Менаџмент квалитета и стандардизација, а која се могу применити у свакој сфери пословања, **наши дипломци, а и студенти треће и четврте године су пронашли запослење** у компанијама које следе у наставку, чак и током праксе.

Маша Јегдић

*Environment
coordinator*



Лазар Мијаиловић

*Сарадник за интерну
ревизију*



Тамара Стошић

*Quality Environmental
Management System
Specialist*



Никола Војтек

*Business Process
Specialist*



Марија Дамјановић

Менаџер квалитета



Младен Јанић

*Инжењер софтверске
подршке*



Милица Секулић

Сарадник за процес
обука и сертификацију



Вељко Марачић

MNO Area Manager
(Austria)



Сања Колеска

HR координатор



**Матеја Миленковић
Инумару**

Lean Manager



Ана Ујчић

Сарадник за економику
набавке



Милош Ћипаризовић

Инжењер квалитета за
ОЕМ купце



Тамара Особа

Head of Quality and Claims
Management



Дарко Станојевић

Асистент у сектору за
образовање



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ПРОСВЕТЕ,
НАУКЕ И ТЕХНОЛОШКОГ РАЗВОЈА

Ивана Гачић

Систем менаџер и
проверавач за ISO 9001



Миљана Савић

*Management System
Administrator*



Cooperation partner of
TUV SÜD



Никола Рукавина

*Самостални инжењер у
сектору за квалитет*



Јована Стојановић

*Sales Administration
Assistant*



Жељко Марковић

*Project Management
Officer*



Селма Мркоња

Менаџер за квалитет



Владан Радановић

Head of Quality



Јована Петровић

*Lead Auditor for
Management Systems*



Игор Влатковић

*Инжењер за постизање
квалитета*



Милена Куч

*Директор сектора
квалитета*



Дарко Среботњак

Представник руководства
за квалитет



DELTA DMD

Снежана Јовић

*Team assistant
(Turkey)*



 **IFC** | International
Finance Corporation
WORLD BANK GROUP

Божидар Међедовић

*Business Processes Senior
Consultant*



SAP
®

Ивана Стријелић

*Sales and Marketing
Coordinator*



 **Lloyd's Register
LRQA**

Димитрије Славковић

Production manager



 **CAR**
STIROPORI • LEPKOVI • FASADE • BOJE

Марина Момчиловић

*Junior Business
Process Analyst*



 **CBILL**
.com

Никола Илић

SAP MM Consultant



PROINTER
IT SOLUTIONS AND SERVICES

Нина Томановић

Quality Engineer



PKC GROUP 

Срђан Гаврић

*Head of Space
Management Department*



 **Mercator**

ПРЕДМЕТИ

Прва година је заједничка за цео 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 I године, уз посебно означене стручне предмете.

ДРУГА ГОДИНА

1. Инжењеринг процеса
2. Менаџмент људских ресурса
3. **Основе квалитета**
4. Маркетинг
5. Теорија вероватноће
6. Енглески језик струке 2 или Француски језик струке 2
7. Финансијски менаџмент и рачуноводство
8. Статистика
9. Менаџмент технологије и развоја
10. Основе индустријског инжењерства
11. **Управљање квалитетом**

1. **Управљање документацијом**
2. Операциона истраживања 1
3. **Нормативно регулисање квалитета**
4. **Стандардизација 1**
5. Логистика или Економика пословања и планирања
6. Теорија одлучивања
7. **Контрола квалитета**
8. Операциона истраживања 2
9. **Метрологија са основама технике**
10. **Систем менаџмента квалитета**
11. **Планирање квалитета**

ТРЕЋА ГОДИНА

ЧЕТВРТА ГОДИНА

1. **Систем квалитета животне средине**
2. **Систем менаџмента здравља и безбедности на раду**
3. **Инжењеринг квалитета**
4. Управљање пројектима или Пословни информациони системи
5. **Менаџмент тоталног квалитета или Анализа поузданости и ризика**
6. **Одабрана поглавља из Менаџмента квалитета 1**
7. **Оцена квалитета пословног система**
8. **Изборни предмет МКС-1**
9. **Изборни предмет МКС-2**
10. Пројектовање организације или Пројектовање производних система
11. **Стручна пракса**
12. Завршни рад

ЛИСТА ИЗБОРНИХ ПРЕДМЕТА МКС-1 И МКС-2:

1. Одабрана поглавља из Менаџмента квалитета 2
2. Одабрана поглавља из Менаџмента квалитета 3
3. Одабрана поглавља из Менаџмента квалитета 4
4. Акредитација и сертификација
5. Енглески језик струке 3
6. Француски језик струке 3
7. Групна динамика и интерперсонални односи
8. Статистичко закључивање
9. Управљање одржавањем
10. Софтверска подршка управљању пројектима

- Одабрана поглавља из Менаџмента квалитета 1-4: Обезбеђење квалитета софтвера, Менаџмент квалитета услуга, Систем менаџмента безбедности хране, Акредитоване лабораторије итд.

КЊИГЕ НА ПОКЛОН ОД КОМПАНИЈЕ „SGS“

У октобру 2015. године на предавањима из предмета „Основе квалитета“, генерални директор швајцарске компаније „**SGS**“ за Србију, Хрватску, Словенију, БиХ и Црну Гору, истовремено и председник Швајцарско-српске трговинске коморе, господин Маринко Укропина, поделио је студентима II године Менаџмента квалитета и стандардизације **компете књига за стручне предмете** на нашој студијској групи, као **поклон** ове мултинационалне компаније.

SGS



Пожелевши новој генерацији студената добродошлицу у свет система менаџмента, уз једночасовно предавање, господин Укропина је присутне упознао са радом ове велике компаније, признате као **глобални репер за квалитет и интегритет**, која послује у виду мреже са преко 1.650 представништава и лабораторија широм света.

„SGS“ као водећа светска компанија за контролисање, верификацију, испитивање и сертификацију, овим је још једном препознала **важност и неопходност образовања младих људи у области менаџмента квалитета и стандардизације.**

ВОДЕЋИ НАЦИОНАЛНИ ЕКСПЕРТИ У НАСТАВИ



Иван Прибићевић

Иван Прибићевић је докторанд Факултета организационих наука, где је дипломирао (2009.) и завршио мастер студије (2010.) – оба на Одсеку за квалитет.

Обављао је функцију директора сектора за стратегију и развој у Заводу за уџбенике од 2011. године. Радио је и као оцењивач за стандардизоване системе менаџмента, у сертификационом телу YUQS. Сада обавља функцију менаџера развоја пословања у „TMS SEE“. Такође, члан је Српске асоцијације менаџера и тим лидер секције SAMPLE (млади лидери).

Од летњег семестра 2016. године, **Иван учествује у одржавању вежби на предмету Систем менаџмента квалитета, на III години.**

Јелена Цице је дипломирала (2008.), а пар година касније (2012.) и завршила мастер студије - оба на Одсеку за квалитет ФОН-а. Тренутно је на позицији извршног директора „Quality Austria Center“.

Актуелни је члан комисије за стандарде при Институту за стандардизацију Србије: CASCO – Оцењивање усаглашености и менаџмент квалитета.

Од летњег семестра 2016. године, **Јелена учествује у одржавању вежби на предмету Систем менаџмента квалитета, на III години наше Студијске групе.**



Јелена Цице



Владимир Симић

Господин **Владимир Симић** се деценијама бави менаџментом квалитета и обавља послове консалтинга и обука широм света.

Током своје богате каријере, био је шеф сектора квалитета, истраживања и развоја фабрике боја, руководиоца у Привредној комори Србије, заменик директора „Југоинспекта“ и власник и директор консултантске куће „Euroquality Group“. Један је од твораца српске националне награде за квалитет и пословну изврсност – „Оскар квалитета“. Тренутно ради и као саветник по питањима менаџмента и оцењивач за сертификационо тело „Bureau Veritas“.

Од летњег семестра 2016. године, **господин Симић учествује у настави на изборним предметима IV године наше Студијске групе.**

СТРУЧНЕ ПРАКСЕ КОЈЕ ОРГАНИЗУЈЕМО

Од новембра 2014. године, студентима студијске групе МКС наша Катедра организује и координира систем пракси, у коме се истичу праксе у компанији **TMS CEE** и **Центру за менаџмент квалитета и стандардизацију** на ФОН-у.



Свака стручна пракса коју организујемо обухвата претходно **утврђени циљ и очекиване резултате, који се прате и мере.** Оцена учинка студената током праксе ставља се на располагање студентима након реализоване праксе и може се користити, између осталог, и као **препорука у процесу запошљавања.**

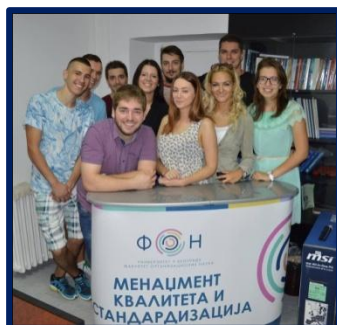
Такође, студенти током реализације праксе имају на располагању помоћ супервизора у самој компанији и ментора са Факултета.

МЕДИЈСКИ ЦЕНТАР ЗА КВАЛИТЕТ

У оквиру наше Катедре, основан је медијски центар за квалитет „**Quality Media Station**“, у склопу великог ТЕМПУС пројекта „*Enhancement of Quality Infrastructure in Western Balkans*“, у склопу кога настаје и ова брошура. Овај пројекат, за Универзитет у Београду, координира наша Катедра. Вођство над Центром препуштено је нашим студентима, наравно, континуално у договору са својим наставницима. Одмах се кренуло и са конкретним активностима.



This brochure is financed and published within
Tempus TEMPUS JP 543662-2013
Improvement of Partnership
with Enterprises by Enhancement
of a Regional Quality Management Potentials in WBC



Медијски центар има за **стратешки циљ** да у информативном, понекад и организационом смислу, подржи развој инфраструктуре квалитета Србије и региона, и **промовише менаџмент квалитета и стандардизацију као струку**, како у образовном, тако и у пословном окружењу, али и у јавном медијском простору уопште. Оперативно, он има задатак да прати сваки догађај, дешавање и активност који воде остварењу овог стратешког циља, првенствено на Факултету организационих наука, а и знатно шире.

Током времена, један његов део се развио и у нову, значајну студентску организацију, чији су чланови студенти, не само наше, већ и других студијских група на ФОН-у. Посебно се истиче њихова све популарнија страница на Фејсбуку – „**Quality Media Station – QMS**“.

БИБЛИОТЕКА

У Центру за Менаџмент квалитета и стандардизацију нашег Факултета (Кабинет 004), отворена је **нова стручна библиотека**.

Тренутно је чини фонд од неколико стотина специјализованих књига, стандарда и часописа (као што су *Quality World*, *Quality Progress*, *Software Quality Professional*, *European Quality* и *Quality Magazine*), а овај број се стално повећава. У библиотеци се могу наћи књиге из различитих области менаџмента, а неке од оних у којима је концентрисан највећи број издања су: **менаџмент квалитета, стандардизација, лидерство**, као и остала **организациона проблематика**.

Ова врхунска литература може одлично послужити, осим за потребе Вашег образовања, додатних обука и сталног усавршавања, и као извор идеја код Ваших истраживања, израде семинарских, пројектних и завршних, дипломских и мастер, радова, али, наравно, и на вашем радном месту.



Овом приликом, желимо да изразимо велику захвалност господину **Владимиру Симићу**, једном од најпознатијих и најискуснијих консултаната и експерата у овом делу Европе, чији је допринос стварању ове библиотеке немерљив; нашој Катедри и студентима поклонио је значајан део своје пребогате, деценијама грађене колекције.

ДОГАЂАЈИ

Дани квалитета – На настави у оквиру наших предмета гостовали су представници три велика светска корпоративна имена, са којима наша сарадња расте. Директори сектора и наши дипломирани студенти из ових компанија држали су предавања на теме сертификација („SGS“), квалитета и одрживости („Coca-Cola“), и здравља и безбедности на раду („Hemofarm“), али и представили могућности запошљавања и развоја каријере у њиховим секторима.



„Квалитетлије“ и делегација ЕУ – У организацији проф. др Јована Филиповића - шефа Катедре, нашу студијску групу и Факултет је посетила делегација посланика Европског парламента, а одржан је и Форум на тему „Евроинтеграције Србије и улога универзитета“. Учесници форума били су наши студенти, као и представници Универзитета у Београду, Амбасада Словеније у Београду, Привредна комора Србије и Привредна комора Београда, Словеначки пословни клуб, српских и словеначких привредних субјеката и медији.

ТЕМПУС догађај – У склопу ТЕМПУС пројекта „*Enhancement of Quality Infrastructure in Western Balkans*“ традиционално нам је гостовало двадесетак експерата за менаџмент квалитета и стандардизацију – представника универзитета и различитих индустрија, из земаља региона, али и Португала, Шпаније, Пољске и Белгије. Осим уобичајеног брифинга и размене искустава, догађај је обухватао и презентације занимљивих тема, попут примене нове верзије ИСО 9001 у аутоиндустрији, тумачења новог ИСО 14001 и коришћења креативних игара у предметима о менаџменту квалитета.

НАСТАВНО ОСОБЉЕ

НАСТАВНИЦИ И САРАДНИЦИ



др Јован Филиповић
редовни професор



др Ивана Мијатовић
ванредни професор



др Недељко Живковић
ванредни професор



др Гордана Пејовић
доцент



др Младен Ћурић
доцент



мр Ана Трајковић
асистент



Ана Хорват
асистент



Маја Глоговац
асистент

САРАДНИЦИ У ЛАБОРАТОРИЈИ



Мирјана Митровић



Јелена Русо

СПОЉНИ САРАДНИЦИ



**др Александар
Петровић**
редовни професор,
шеф Катедре за
процесну технику на
Машинском факултету



мр Душан Стокић
асистент,
руководилац Центра за
заштиту животне
средине у Привредној
комори Србије



FON KVALITET



Facebook



Twitter



Instagram



YouTube

kvalitet.fon.bg.ac.rs