**Студијски програм: Инжењерски менаџмент**

**Назив предмета: Побољшање квалитета производа и услуга**

**Наставник/наставници: др Дамјан М. Станојевић, предавач; сци Бранислав Димитријевић, предавач**

**Статус предмета: Обавезни**

**Број ЕСПБ: 5**

**Услов: Нема**

**Циљ предмета**

- Овладавање теоријским и практичним знањима из области менаџмента квалитетом у циљу побољшања квалитета производа и услуга.
- Стицање основних знања у вези методологије процеса побољшања квалитета и филозофије која их обједињава.
- Оспособљавање студената да независно анализирају, планирају и имплементирају разне алате квалитета у циљу побољшања квалитета.

**Исход предмета**

Кандидат се, као будући модерни менаџер, упознаје са основним појмовима и принципима побољшања квалитета. Стечена знања су, у контексту потреба које намећу тржишта данашњице, неопходна сваком менаџеру за успешно побољшавање процеса рада и неопходна су подлога за развој личне каријере и опстанак и развој организације у којој ће радити.

Студент ће развити свеобухватно знање и критичку свест о квалитету као основном циљу сваке савремене организације. Биће припремљен за професионалну каријеру у радној организацији или за даље усавршавање. Као резултат, студент ће бити оспособљен за:

- Прикупљање података, анализирање, графичко приказивање, статистичку обраду, предлагање корективних мера, њихово имплементирање и контролисање резултата у циљу побољшања квалитета.
- Спровођење одређених инжењерских и статистичких метода контроле квалитета у циљу побољшања квалитета производа и услуга (Парето, Контролне карте, Планови пријема).
- Спровођење LEAN методологије која представља систематски приступ идентификацији и елиминацији расипања (активности које не додају вредност) кроз континуално побољшање.

**Садржај предмета**

*Теоријска настава*

Хронолошки развој квалитета. Концепти менаџмента квалитетом. Концепт заснован на ISO стандардима. TQM концепт. Основни статистички показатељи квалитета. Основни задаци при побољшавању процеса. Методе и технике за побољшање квалитета. Статистичке методе и технике. LEAN концепт и 6 sigma прилаз. Шта се добија применом LEAN 6 sigma прилазу побољшавању. Концепт примене LEAN 6 sigma. Кораци имплементације побољшавања применом LEAN 6 sigma концепта. Побољшање квалитета производа и услуга у светлу примене LEAN 6 sigma концепта. Технике и алати који се користе при имплементацији концепта.

*Практична настава*

Одређивање статистичких параметара. Статистичке методе контроле квалитета у циљу побољшања квалитета производа и услуга.

**Литература**


1. Д. Ђорђевић, Д. Ћоћкало, „Управљање квалитетом“, Технички факултет „Михајло Пупин“, Зрењанин, 2007
2. Д. Станојевић, „Управљање квалитетом“, Висока школа примењених струковних студија, Врање, 2009.
3. М. Станојевић, „Практикум из управљања квалитетом“, Виша техничко технолошка школа, Врање, 2005.
4. Група аутора, „Методе и технике унапређења процеса квалитета“, Факултет техничких наука, Нови Сад, 1998.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Број часоваактивне наставе** | **Теоријска настава: 45** | **Практична настава: 30** | |
| **Методе извођења наставе**<br>Метода усменог излагања, метода разговора и метода демонстрације. | | | |
| **Оценазнања (максимални број поена 100)** | | | |
| **Предиспитне обавезе** | поена | **Завршни испит** | поена |
| активност у току предавања | **5** | писмени испит | **40** |
| практична настава | **5** | | |
| колоквијум-и | **50** | | |
| семинар-и | **-** | | |