

ISVU šifra	Naziv predmeta				Status predmeta	Semestar
	Upravljanje kvalitetom				Izborni	3
Tip predmeta	Oblici nastave (ukupan broj sati u semestru)				Samostalni rad (sati)	ECTS
Opći	P	S	V	E-učenje	90	6
	30	15				
Nastavnik	doc.dr.sc. Miroslav Drljača					
Suradnik	Nema					
Cilj predmeta	Pružiti studentima temeljna znanja iz područja sustava upravljanja kvalitetom kao i infrastrukture kvalitete i njezinog značaja za razvoj kvalitete kao poslovne filozofije i pragmatičkog pristupa. Omogućiti studentima da ovladaju znanjem i promišljaju stvarne situacije te budu osposobljeni za donošenje odluka vezanih za sustav upravljanja organizacijom, korištenjem upravljačkih alata i metoda te statističkih metoda. Uvesti studente u teoriju i praktična rješenja sustava upravljanja kvalitetom kako bi spoznali značaj filozofije kvalitete i upravljanja kvalitetom za postizanje konkurentnosti organizacije i u konačnici, značaj upravljanja kvalitetom za konkurentnost nacionalnog gospodarstva. Studiranjem primjera iz prakse razviti kod studenata sposobnost razumijevanja problema i pronalaska rješenja primjenom načela upravljanja kvalitetom.					
Ishodi učenja	1. 1. Razumijevanje pojmova kvalitete i poslovne izvrsnosti u svojoj njihovoj kompleksnosti te kvalitete kao poslovne filozofije i pragmatičkog pristupa. 2. Razumijevanje načela upravljanja kvalitetom i njihove primjene u konkretnim životnim situacijama. 3. Razumijevanje sustava upravljanja organizacije i njegovih strukturnih elemenata. 4. Upoznavanje sa strukturom i načinom rada ISO organizacije, infrastrukturom kvalitete te strukturom ISO normi za sustave upravljanja. 5. Sposobnost korištenja menadžerskih alata, metoda i koncepata te primjena statističkih metoda u upravljanju kvalitetom. 6. Sposobnost povezivanja teorije i prakse u razumijevanju i rješavanju problema upravljanja kvalitetom u konkretnim slučajevima, u kontekstu značaja i uloge sustava upravljanja kvalitetom u gospodarstvu.					
Uvjeti za upis predmeta (odslušan ili položen kolegij) te potrebna znanja i vještine	Nema uvjeta.					
Vrste izvođenja predmeta	Predavanja Seminar i radionice Samostalni zadaci				Komentari Na nizu praktičnih primjera velikih, srednjih i malih organizacija u hrvatskoj i u svijetu, prikazati značaj sustava upravljanja kvalitetom i njegov utjecaj na financijski rezultat, konkurentnost i tržišnu poziciju.	
Obveze studenata	- pohađanje predavanja (redovni minimum 70%; izvanredni minimum 50%) - aktivnost na nastavi - izrada seminarskog rada - prezentacija seminarskog rada u pp - polaganje pismenog ispit - polaganje usmenog ispita					
Sadržaj predmeta						
Nastavna cjelina			Oblici nastave (sati)			
			Predavanja	Seminari	Vježbe	E-učenje

1. POJMOVNO ODREĐENJE KVALITETE 1.1. Pojam kvalitete 1.2. Kontrola kvalitete 1.3. Osiguranje kvalitete 1.4. Upravljanje kvalitetom 1.5. TQM - Upravljanje potpunom kvalitetom 1.6. Poslovna izvrsnost 2. INFRASTRUKTURA KVALITETE 2.1. Pojam infrastrukture kvalitete 2.2. Razvoj nacionalne infrastrukture kvalitete u RH 2.3. Osnove normizacije 2.4. Klasifikacija normi 2.5. Način donošenja međunarodnih normi 2.6. Način donošenja hrvatskih normi 2.7. ISO organizacija: struktura i značaj 3. FAMILIJA NORMI ISO 9000ff 3.1. Norme ISO 9000ff 3.2. Razvoj normi ISO 9000ff 3.3. Revizija normi i njezin značaj 3.4. Struktura norme ISO 9001:2015 4. PROCESNI PRISTUP 4.1. Strukturni elementi sustava upravljanja 4.2. Pojam procesa i procesnog pristupa 4.3. Tipovi poslovnih procesa 4.4. Metodologija modeliranja poslovnih procesa 4.5. Upravljanje poslovnim procesima 5. PRIMJENA STATISTIKE U UPRAVLJANJU PROCESIMA 5.1. Podaci i statistička obrada podataka 5.2. Opisna statistika 5.2.1. Mjerenje centralne tendencije 5.2.2. Mjerenje varijabilnosti 5.3. Regresivna analiza 5.4. Vremenski nizovi 5.5. Mjerenja i kontrole 5.6. Osnove teorije vjerojatnosti 5.7. Raspodjele: 5.7.1. Hipergeometrijska raspodjela 5.7.2. Binomna raspodjela 5.7.3. Poissonova raspodjela 5.7.4. Normalna raspodjela 5.8. Statistička kontrola 5.8.1. Uzorkovanje 5.8.2. KPI - Key Performance Indicators 6. EKONOMIJA KVALITETE 6.1. Ciklus nastajanja kvalitete proizvoda 6.2. Kvaliteta koncepcije, konstrukcije i izrade 6.3. Tehnike i metode upravljanja kvalitetom: 6.1. Krugovi kvalitete 6.2. PDCA ciklus 6.3. KAIZEN - stalno poboljšavanje kvalitete 6.4. Crosbyjev model poboljšavanja 6.5. Kanban sustav 6.7. "Just-in-time" sustav 7. UPRAVLJAČKE METODE I ALATI 7.1. Pregled statističkih metoda SUK 7.2. Sedam osnovnih upravljačkih alata 7.3. Sedam dodatnih upravljačkih alata 7.4. Proces rješavanja problema 8. KVALITETA I KONKURENTNOST 8.1. Kompetencija sustava upravljanja 8.2. TQM model suvremene organizacije 8.3. Sustav upravljanja kvalitetom i kvaliteta sustava upravljanja u Hrvatskoj 8.4. Kvaliteta kao strategija 9. PROJEKT IMPLEMENTACIJE SUK U ORGANIZAC. 10. ZAKLJUČCI SIMPOZIJA O KVALITETI

Obvezna literatura	1. Juran, J. M., Gryna, F. M.: Planiranje i analiza kvalitete, Mate, 1999. 2. Andrijanić, I., Buntak, K., Bošnjak, M.: Upravljanje kvalitetom s poznavanjem robe, VPŠ Libertas, Zagreb, 2012.
Dopunska literatura	1. Crosby, P. B., Kvaliteta je besplatna, Privredni vjesnik, Zagreb, 1989. 2. Skoko, H., Upravljanje kvalitetom, Sinergija, Zagreb, 2000. 3. Injac, N., Mala enciklopedija kvalitete I. dio - Upoznajmo normu ISO 9001, II. dopunjeno izdanje, Oskar, Zagreb, 2002. 4. Injac, N., Mala enciklopedija kvalitete II. dio - Informacije, dokumentacija, auditi, II. izdanje, Oskar, Zagreb, 2002. 5. Injac, N., Mala enciklopedija kvalitete III. dio - Moderna povijest kvalitete, Oskar, Zagreb, 2001. 6. Drljača, M., Mala enciklopedija kvalitete V. dio - Troškovi kvalitete, Oskar, Zagreb, 2004. 7. Lazibat, T., Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga, Zagreb, 2009. 8. Kondić, Ž., Kvaliteta i ISO 9001 - primjena, TIVA, Varaždin, 2002.
Način provjere ishoda učenja	- aktivnost na nastavi - izrada seminarskih radova - prezentacija seminarskih radova - rasprave tijekom rada na studijima slučaja - primjerima iz prakse - pismeni ispit - usmeni ispit - završni radovi

