

ISVU šifra	Naziv predmeta				Status predmeta	Semestar
245633	Upravljanje kvalitetom				Obvezni	2
Tip predmeta	Oblici nastave (ukupan broj sati u semestru)				Samostalni rad (sati)	ECTS
Stručni	P	S	V	E-učenje		4
	15	0	15			
Nastavnik	doc.dr.sc. Olga Bjelotomić Oršulić prof.dr.sc. Vlado Cetl					
Suradnik	dr. sc. Ana Bošnjak, asis.					
Cilj predmeta	Upoznati studente s pojmovima vezanima uz kvalitetu i sustave upravljanja kvalitetom s ciljem prepoznavanja sustava upravljanja kvalitetom kao suvremenog menadžerskog koncepta u fazi razvoja prema poslovnoj izvrsnosti. Upoznati studente s problematikom vezanom uz infrastrukturu kvalitete (mjeriteljstvo, normizacija, akreditacija, ocjena sukladnosti) i unutarnje tržište. Osposobiti studente za uspješnu uporabu normi u cilju primjene u poslovanju					
Ishodi učenja	1. - objasniti pojmovno određenje kvalitete i ključne pojmove vezane uz područje upravljanja kvalitetom 2. - definirati temeljna načela sustava upravljanja kvalitetom 3. - prepoznati pojam infrastrukture kvalitete, institucije infrastrukture kvalitete i objasniti njihovu ulogu u unutarnjem tržištu 4. - definirati temeljne zahtjeve sustava upravljanja kvalitetom 5. - primijeniti odabrane alate i metode za upravljanje kvalitetom					
Uvjeti za upis predmeta (odslušan ili položen kolegij) te potrebna znanja i vještine	-					
Vrste izvođenja predmeta	Predavanja Vježbe u praktikumu Samostalni zadaci				Komentari	
Obveze studenata	Sudjelovanje na nastavi: Student/studentica može ostvariti do 20% ocjenskih bodova za aktivno sudjelovanje u nastavi i rješavanjem zadataka na nastavi što je kvalifikacija za pristup pismenom ispitu. Student/studentica koji je tijekom nastave ostvario manje od 20% ocjenskih bodova, nije zadovoljio na predmetu i uskraćuje mu se potpis u indeks, te mora ponovno upisati predmet. Potpis se uskraćuje i studentima koji se ne pridržavaju Pravilnika o studiranju s aspekta minimalno potrebnog pohađanja nastave (50% izvanredni studenti i 70% redovni studenti) uz naznaku da termine vježbi mogu izostati maksimalno 2 puta uz uvjet da moraju riješiti zadatke koji mu osiguravanju 20% ocjenskih bodova kako bi mogao pristupiti ispitu. Student mora tijekom nastave ostvariti najmanje 20% ocjenskih bodova da bi pristupio završnom ispitu. Završni ispit je pisani i usmeni. Na završnom ispitu student može ostvariti najviše 100 ocjenskih bodova (pismeni ispit 60% i usmeni ispit 40%), dok je za uspješno polaganje završnog ispita potrebno ostvariti najmanje 60% ocjenskih bodova prvo pismenog dijela ispita a zatim usmenog. Pravo na broj izlazaka definirano je Pravilnikom o studiranju, a termini ispitnih rokova biti će unutar definiranog kalendara studiranja za tekuću studentsku godinu. Završna ocjena predstavlja zbroj ocjenskih bodova ostvarenih na završnom ispitu. Konačna ocjena daje se na temelju izradene distribucije, a prema ostvarenim rezultatima temeljem sljedećeg distribucijskog pravila: 1. broj ocjenskih bodova 36 – 59 = nedovoljan (1) 2. broj ocjenskih bodova 60 – 69 = dovoljan (2) 3. broj ocjenskih bodova 70 – 79 = dobar (3) 4. broj ocjenskih bodova 80 – 90 = vrlo dobar (4) 5. broj ocjenskih bodova 91 – 100 = izvrstan (5).					
Sadržaj predmeta						
Nastavna cjelina			Oblici nastave (sati)			
			Predavanja	Seminari	Vježbe	E-učenje

Uvod u kvalitetu. Predstavljanje predmeta, opća znanja studenata o predmetu, način ocjenjivanja i evidentiranja aktivnosti studenata na predavanjima. Pojmovno određenje kvalitete. Definiranje ključnih pojmova i koncepata kvalitete. Kratki prikaz povijesnog razvoja kvalitete. Pogledi na kvalitetu. Kontrola kvalitete. Osiguranje kvalitete. Upravljanje kvalitetom. Karakteristike i ocjena razine kvalitete. Sustavi upravljanja kvalitetom – temeljna načela. Pojmovno određenje sustava upravljanja kvalitetom. Kronološki prikaz razvoja sustava upravljanja kvalitetom. Temeljna načela sustava upravljanja kvalitetom. Potpuno upravljanje kvalitetom (TQM). Integrirani sustavi upravljanja. Poslovna izvrsnost. Norme za kvalitetu. Struktura i familija normi. Ekonomika kvalitete. Tehnike i metode za upravljanje kvalitetom.

Obvezna literatura	1. Buntak, K.; Kovačić, M. (2020): Upravljanje kvalitetom 1. Praktikum. Sveučilište Sjever. Koprivnica . 2. Andrijanić, I., Buntak, K., Bošnjak, M. (2012): Upravljanje kvalitetom s poznavanjem robe, VPŠ Libertas, Zagreb. 3. Buntak K., Šebestijan T., Kovačić M. (2018): 8 D metoda, vodič za uspješno rješavanje reklamacija i nesukladnosti u poslovanju, Element, Sveučilište Sjever, Zagreb
Dopunska literatura	1. Kondić, Ž. (2007): Kvaliteta i ISO 9000, Varaždin. Buntak, K., Martinčević, I., Sesar, V. (2013): Poslovno upravljanje – zbirka zadataka (praktikum), Veleučilište Varaždin, Varaždin. Skoko, H. (2000): Upravljanje kvalitetom, Sinergija, Zagreb. In
Način provjere ishoda učenja	-
Završni / Diplomski rad	Da