



UNIVERSITETI - UNIVERSITY - UNIVERZITET
"HAXHI ZEQA"

SYLLABUS të Lëndës:

Të dhëna bazike të lëndës	
Njësia akademike:	FAKULTETI I BIZNESIT
Titulli i lëndës:	Menaxhimi Total i Cilësisë
Niveli:	Master
Statusi lëndës:	Zgjedhore
Viti i studimeve:	I (sem. II)
Numri i orëve në javë:	3+2
Vlera në kredi – ECTS:	6
Koha / lokacioni:	
Mësimdhënësi i lëndës:	
Detajet kontaktuese:	
Përshkrimi i lëndës	Në këtë lëndë studentët do të përvetësojnë njohuritë mbi parimet e Menaxhimit të Cilësisë dhe do të kuptojnë jo vetëm rëndësinë e sigurimit të cilësisë së produktit dhe shërbimit tek klientët, por dhe mjetet e cilësisë totale. Kjo lëndë fokusohet në filozofinë e Menaxhimit Total të Cilësisë (MTC), e cila thekson përmirësimin e vazhdueshëm, përfshirjen e të gjithë punonjësve, përqendrimin te kënaqësia e klientit dhe përmirësimin e proceseve brenda një organizate. Gjatë kursit, studentët do të eksplorojnë: Parimet bazë të menaxhimit total të cilësisë (MTC), përfshirë përmirësimin e proceseve, menaxhimin me fokus te cilësia dhe angazhimin e të gjithë niveleve të organizatës në këtë process, mjetet dhe teknikat e menaxhimit të cilësisë, të tilla si analiza e të dhënave, diagramet e rrjedhës, kontrollet statistikore dhe metoda të tjera të përdorura për të përmirësuar

	cilësinë, zbatim i standardeve ndërkombëtare si ISO 9001 dhe si këto standarde mund të integrohen në operacionet e përditshme për të rritur konkurrueshmërinë dhe efikasitetin, kultura e përmirësimit të vazhdueshëm, me theks në krijimin e një mjedisi organizativ që inkurajon përmirësimin e cilësisë në të gjitha nivelet, roli i leadershipit në TQM, duke përfshirë aftësinë për të udhëhequr dhe motivuar ekipet drejt arritjes së rezultateve më të mira të cilësisë. Në fund të kursit, studentët do të kenë aftësi për të menaxhuar cilësinë në mënyrë efektive dhe për të ndihmuar organizatat e tyre të arrijnë përmirësime të qëndrueshme në performancën dhe produktet e tyre.
Qëllimet e lëndës:	Ky kurs është i dizajnuar për të siguruar një mbulim të plotë të menaxhimit të cilësisë. Theksi do të vendoset në teori dhe zbatimin e menaxhimit të cilësisë totale. Për të kuptuar sa më mirë përmbajtjen e këtij moduli do të përdoren rasteve studimore dhe ndonjë projekt për të fituar njohuri në zbatimin e parimeve të menaxhimit të cilësisë, ndërsa konceptet dhe idetë për cilësinë që ne do të mbulojmë në këtë modul të ndikojnë në çdo aspekt të shumicën e gjërave që hasim rreth nesh. Këto qëllime janë të orientuara drejt përgatitjes së studentëve për të menaxhuar dhe përmirësuar cilësinë në organizatat e tyre dhe për t'u siguruar që ata të jenë në gjendje të aplikojnë praktikatat më të mira të cilësisë në fushën e menaxhimit.
Rezultatet e pritura:	Njohuri (NJ): *NJ1: Studentët do të jenë në gjendje të kuptojnë dhe të shpjegojnë në mënyrë të detajuar parimet bazë të menaxhimit total të cilësisë (MTC), përfshirë përmirësimin e vazhdueshëm, përqendrimin në klient, dhe përfshirjen e të gjithë organizatës.

	*NJ2: Studentët do të mësojnë si të përdorin mjete dhe teknika specifike të MTQ për të përmirësuar cilësinë dhe proceset e brendshme të një organizate. Aplikim-Kompetenca (A-K): **A-K1: Studentët do të jenë në gjendje të analizojnë të dhënat për performancën e cilësisë dhe të sugjerojnë përmirësime të bazuara në këto analiza. Aftësi (A): ***A1: Studentët do të fitojnë aftësi për të menaxhuar dhe përmirësuar proceset e punës në mënyrë që të risin efikasitetin dhe cilësinë e produkteve ose shërbimeve. ***A2: Filozofinë e cilësisë në nivelin strategjik të organizatës për të siguruar që cilësia të jetë një faktor kyç në suksesin afatgjatë. ***A3: Studentët do të zhvillojnë aftësi për të krijuar dhe promovuar një kulturë organizative që përqafon përmirësimin e vazhdueshëm dhe angazhimin për cilësi. ***A4: Studentët do të mësojnë rolin e lidershipit në implementimin dhe ruajtjen e programeve të cilësisë, duke përfshirë aftësitë për të udhëhequr ekipet drejt qëllimeve të përmirësimit të cilësisë. <i>Sqarim:</i> Rezultatet e pritura të syllabusit janë të përpiluara konform rezultateve të pritura të programit, në përputhje me standardet e AKA-së. *Njohuri (Nj) **Aplikim-Kompetenca (A-K) ***Aftësi (A)		
Kontributi në ngarkesën e studentit (gjë që duhet të korrespondoj me rezultatet e të nxënit të studentit)			
Aktiviteti	Orë	Ditë/javë	Gjithsej
Ligjërata	3	15	45
Ushtrime teorike/laboratorike	2	15	30
Kontaktet me mësimdhënësin/konsultimet	4	5	15

Kollokfiime, seminare	1	5	5
Detyra të shtëpisë	3	5	15
Koha e studimit vetanak të studentit (në bibliotekë ose në shtëpi)	2	5	10
Përgatitja përfundimtare për provim	2	10	20
Koha e kaluar në vlerësim (teste, kuiz, provim final)	1	5	5
Projektet, prezantimet, etj.	1	5	5
Totali			150

Sqarim: 1 orë = 25 ECTS kredi.

Përshtatja e ECTS me orët totale: 150 orë ÷ 25 = 6 ECTS kredi.

Metodologjia e mësimdhënies:	Ligjërata, puna në grupe të studentëve, punë interaktive, diskutim i çështjeve me interes, punë individuale me qëllim të provokimit të kreativitetit personal. Përveç tekstit që prezanton konceptet themelore, studentet inkurajohen që të hulumtojnë dhe lexojnë edhe artikuj nga interneti, sipas kapitujve përkatës. Ata do të marrin detyra seminarike të cilat i marrin gjatë orëve të ushtrimeve. Studentët gjatë orëve të ligjëratave dhe ushtrimeve do të prezantojnë punën individuale dhe grupore.
Metodat e vlerësimit:	• Testi i parë vlerësues 40% • Testi i dytë vlerësues 40% • Projekti 10% • Interaktiviteti 10% • Provimi përfundimtar 100%
Literatura	
Literatura bazë:	1. Menaxhimi i Cilësisë, Venetike Nakuqi, Tiranë 2014, 2. Dale, B. (2015). Total quality management. John Wiley & Sons, Ltd.
Literatura shtesë:	1. Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production,

	Processing and Services, 5th edn, , Goetsch, DL & Davis, B 2016, Pearson 2. Six Sigma For Managers, Greg Bruce, McGraw-Hill, 2014
Plani i dizajnuar i mësimit:	
Java	Ligjërata që do të zhvillohet
Java e parë:	Konceptet bazë dhe parimet e cilësisë totale në organizatat
Java e dytë:	Modelet e cilësisë totale
Java e tretë:	Mjetet e cilësisë totale
Java e katërt:	Kostot e cilësisë
Java e pestë:	Cilësia në marrëdhëniet Klient-furnitor
Java e gjashtë:	Organizimi i projektuar për cilësinë totale
Java e shtatë:	Ndryshimi në organizatë dhe CT
Java e tetë:	Ekipet e punës të cilësisë, TESTI I
Java e nëntë:	Autoriteti dhe motivimi
Java e dhjetë:	Lidershipi i cilësisë
Java e njëmbëdhjetë:	Cilësia totale dhe avantazhi konkurrues
Java e dymbëdhjetë:	Planifikimi strategjik zbatimi i cilësisë totale (TQM)
Java e trembëdhjetë:	Kontrolli për cilësinë, Principet Six Sigma
Java e katërmëdhjetë:	Bazat e kontrollit statistikor të procesit Dizajni për Six Sigma
Java e pesëmbëdhjetë:	Veglat për përmirësimin e cilësisë Besueshmëria e cilësisë së produktit dhe shërbimit. Testi i dytë

Politikat akademike dhe rregullat e mirësjelljes:
Politikat e mirësjelljes konform statutit të UHZ-së. • Para së gjithash, studenti duhet të jetë i ndërgjegjshëm dhe të respektojë institucionin dhe rregullat shkollore; • Duhet të respektojë orarin e ligjëratave, ushtrimeve dhe të jetë i vëmendshëm në orën mësimore; • Është i obliguar posedimi dhe paraqitja e mjetit identifikues në teste dhe provim; • Gjatë hartimit të punimeve seminarike, studenti duhet ti përmbahet udhëzimeve të dhëna nga mësimmëdhënësi për realizimin hulumtues dhe teknik të punimit; • Testet dhe provimet vlerësohen individualisht për secilin student. Prandaj, studentet duhet të përqëndrohen vetëm në njohuritë personale. • Shkelja eventuale e këtyre parimeve etike (rregullave) ndëshkohet konform normave të parapara me ligj.