

Të dhëna bazike të lëndës	
Universiteti:	Universiteti “Ukshin Hoti” Prizren
Njësia akademike:	Fakulteti i Shkencave të Jetës dhe Mjedisit
Programi studimor:	Menaxhim në agrobiznes
Titulli i lëndës:	Menaxhim i cilësisë në agrobiznes
Niveli:	Master
Statusi lëndës:	Obligative (O)
Viti i studimeve/semestri:	Viti 2 / Semestri 1
Numri i orëve në javë:	3 + 2
Vlera në kredi – ECTS:	6
Koha / lokacioni:	Do të shpallet
Mësimdhënësi i lëndës:	Prof. Asoc. Dr. Ilir Kapaj
Detajet kontaktuese:	ikapaj@ubt.edu.al
Përshkrimi i lëndës	<p>Ky kurs është i përqendruar në trajtimin e problemeve të menaxhimit të cilësisë, ndër të tjera në kuptimin dhe ekzaminimin e temave të tilla si Bazat e Cilësisë dhe përkufizimi i cilësisë. Roli i konsumatorëve në fokusin e menaxhimit të cilësisë, qasja TQM (Total Quality Management). Menaxhimi i Cilësisë totale dhe fokusi kryesor i tij. Menaxhimi i Cilësisë së Përgjithshme dhe Përmirësimi i Vazhdueshëm. Mjetet e cilësisë dhe përdorimi i tyre për zgjidhjen e problemeve cilësore, roli i mjeteve të kontrollit të cilësisë. Përmirësimi i cilësisë dhe zgjidhja e problemeve të cilësisë. Familja ISO e standardeve të cilësisë, një përshkrim i hollësishëm i familjes ISO. Hyrje në ISO 22000: 2005, sistemet e menaxhimit të siguriisë ushqimore. Konceptet themelore të ISO 14000 që kanë të bëjnë me menaxhimin e mjedisit. Tabelat e kontrollit dhe përdorimi i tyre. Metrika e cilësisë dhe kostoja së cilësisë së ulët. Roli i përfshirjes së punonjësve në projektet e përmirësimit të cilësisë dhe përdorimit të Benchmark si një projekt për arritjen e cilësisë superiore dhe pozitës udhëheqëse në treg. Koncepti gjashtë-sigma, roli i tij në kontekstin e menaxhimit të cilësisë. QFD (Vendosja e Funkcionit të Cilësisë) dhe (Funksioni i Humbjes së Taghuchi), pikat e tyre kryesore dhe implikimet për përmirësimin e cilësisë. Auditimi i brendshëm i cilësisë dhe roli i tij për menaxhimin e cilësisë.</p>
Qëllimet e lëndës:	Moduli synon të japë konceptet bazë në lidhje me menaxhimin e cilësisë në organizatat e biznesit, si dhe të japë rëndësinë e madhe që kanë qasjet e reja të menaxhimit të cilësisë në situatën aktuale të tregjeve dhe në fokusin e globalizmit. Ai ka për qëllim të

	<p>përgatisë studentët me sistemet dhe qasjet më aktuale të menaxhimit të cilësisë, duke filluar që nga GMP (Praktikat e mira të Menaxhimit) dhe duke vazhduar më tej akoma me qasjet me fokus më të theksuar menaxherial si HACCP, ISO series apo edhe me qasjen më të avancuar në terma të menaxhimit të cilësisë TQM (Total Quality Management). Po ashtu moduli ka si qëllim të aftësojë studentët në përdorimin e mjeteve të cilësisë në funksion të menaxhimit të cilësisë së organizatës si e tërë.</p>
Rezultatet e pritura të nxënies:	<p>Pas përfundimit të suksesshëm të këtij kursi, studentët do të jenë në gjendje të:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Njohin fushën e sistemeve të menaxhimit të cilësisë dhe standartet ndërkombëtare të menaxhimit të cilësisë ▪ Kuptojmë procesin implementimit të një standarti të cilësisë dhe të identifikojnë avantazhet që ofrojnë këto standarte për organizatën e biznesit ▪ Identifikojnë problemet e cilësisë në organizatë ▪ Zhvillojnë kompetencat për vlerësimin e përfitimeve që kanë bizneset nga implementimi i standarteve bashkëkohore të menaxhimit të cilësisë ▪ Zbatojnë mjeteve të cilësisë në funksion të një cilësie superiore në organizatë, ▪ Analizojnë dhe vlerësojnë informacionin, në kontekstin e cilësisë në organizatë, dhe shëndrrojnë atë në veprime konkrete në përmirësimin të cilësisë së organizatës së biznesit, ▪ Implementojnë standardet e menaxhimit të cilësisë (ISO, TQM) pavarësisht natyrës së biznesit ku ata do të punojnë ▪ Zhvillojnë aftësitë e punës pro-aktive në një ekip në kontekstin e menaxhimit të cilësisë të një organizate biznesi.

Kontributi në ngarkesën e studentit (gjë që duhet të korrespondoj me rezultatet e të nxënit të studentit)

Aktiviteti	Orë	Ditë/javë	Gjithësej
Ligjërata	3	13	39
Ushtrime teorike/laboratorike	2	13	26
Punë praktike	1	3	3
Kontaktet me mësuesin (konsultimet)	1	15	15
Ushtrime në teren	/	/	/
Kollokviume, seminare	1	1	1
Detyra të shtëpisë	1	13	13

Koha e studimit vetanak të studentit (në bibliotekë ose në shtëpi)	2	15	30
Përgaditja përfundimtare për provim	2	8	16
Koha e kaluar në vlerësim (teste, kuiz, provim final)	2	2	4
Projektet, prezentimet etj.	3	1	3
Totali			150
Metodologjia e mësimdhënies:	Ligjërata, ushtrime, diskutime, konsultime, projekte kursi, detyra shtëpie, kolokviume, provime.		
Metodat e vlerësimit:	Seminare, ushtrime, vijueshmëria: 10%, Provimi i ndërmjetëm (kolokviumi): 10%, Provimi final: 80%,		
Literatura bazë:	Luning, L.A., Marcelis, W.J. and Jorgen, W.M.F., (2002). Food Quality Management: a Techno Managerial Approach. Wageningen Pers, Wageningen, Netherlands Nicolaidis, L., (2000). Private Sector Systems for Providing Quality Insurance: From Good Practices to Total Quality Management. Natural Resource Institute, University of Greenwich, UK.		
Literatura shtesë:	Lawton, R. (2002). Balance your balanced scorecard. Categories of measures should reflect key values of both organizations and customers. Quality Progress. 35(3), 66-71. International Standardization Organization (ISO), (1998). Quality Management Systems-Guidelines (9004; 2000). Document ISO/TC 176/SC 2N/415. International Standardization Organization (ISO), (1994). Quality Systems-Model for Quality Assurance in Design, Development, Production, Installation and Servicing ISO: 9001, Quality Management and Quality Systems Elements ISO. 9004. International Standardization Organization (ISO), (1998a). Quality Management Systems- Concepts and Vocabulary ISO 9000:2000, ISO/TC 176/SC1/N185		
Përmbajtja e planit studimor:			
Java			
Java e parë:	Hyrje në konceptet bazike të menaxhimit të cilësisë.		
Java e dytë:	CILËSIA, BAZAT; KONSUMATORI DHE TQM SI QASJE MENAXHERIALE PËR MENAXHIMIN E CILËSISË Përcaktimi i cilësisë dhe Guru's të koncepteve dhe		

	<p>përcaktimeve të cilësisë. Pikëpamjet e ndryshme në lidhje me menaxhimin e cilësisë. Këndvështrimi Stout për cilësinë dhe matjen e saj. Dimensionet e cilësisë për prodhimin dhe shërbimet. Historia e paradigmës së cilësisë. Nevojat për strategji të re dhe hierarkia e cilësisë. TQM, qasja konsumatore, disa fakte mbi sjelljen konsumatore. Menaxhimi Total i Cilësisë, evolucioni i epokës së cilësisë, kuptimi dhe fokusi. Modeli çadër i TQM, kulturat e vjetra dhe të reja në këndvështrimin e menaxhimit të cilësisë. Dimensionet dhe kostoja e cilësisë. Pengesat për implementimin e sistemeve të menaxhimit të cilësisë dhe përfitimet që rezultojnë nga implementimi. Qëllimi i TQM dhe çfarë kuptojmë me TQM. Parimet bazë të TQM dhe produktiviteti. Përmirësimi Vazhdueshëm vs Qasjes Tradicionale.</p>
<p><i>Java e tretë:</i></p>	<p>MJETET E CILËSISË DHE ZGJIDHJA E PROBLEMIT Mjetet e cilësisë në fokusin e zgjidhjes së problemit. Mjetet e kontrollit të cilësisë Grafiku Pareto, Histogram , Diagrama e rrjedhjes së procesit, Fleta e kontrollit, Scatter diagram, Grafiku i kontrollit, Run chart dhe Diagrama shkak-pasojë. Simbolet e grafikut të proceseve dhe raste konkrete të përdorimit të grafikëve të kontrollit. Paraqitjet “Stem and Leaf”.</p>
<p><i>Java e katërt:</i></p>	<p>PËRMIRËSIMI I CILËSISË ZGJIDHJA E PROBLEMIT Çfarë është QC (Kontrolli i Cilësisë). Procesi i zgjidhjes së problemit. Njohuri për zgjidhjen e problemeve nga ana e menaxherëve. Analiza e hendekut/GAP dhe diagrama e ciklit PDCA. 10 hapat e zgjidhjes së problemit. Modeli 7 hapave (Florida Power-Lights). Psekimeveojë për 7 mjetet QC? PDSA dhe mjetet e QC.</p>
<p><i>Java e pestë:</i></p>	<p>ISO STANDARTS Kuptimi i termit ISO dhe historia e saj. ISO 9000, funksionet bazë të standarteve ISO 9000. Dokumentimi dhe qëllimi i standarteve ISO. Standartet specifike, guidat dhe rëndësia e ISO 9000. Përfitimi nga certifikimi i sistemit ISO 9000, avantazhi konkurrues. Nevoja për implementimin e sistemeve të menaxhimit të cilësisë dhe specifikisht të standarteve ISO. Përfitimet nga standartet ISO për konsumatorët, për qeveritë, për zyrtarët e tregjeve dhe për vendet në zhvillim. Iso 22000 dhe fokusi kryesor i këtyre standarteve të menaxhimit të cilësisë. ISO</p>

	14000 mbi standartet për menaxhimin e mjedisit. Guidat dhe parimet kryesore të këtyre standarteve.
<i>Java e gjashtë:</i>	<p>GRAFIKËT E KONTROLLIT</p> <p>Funksionet e grafikëve të kontrollit. Grafikët e kontrollit si instrumenta për të kuptuar performancën e procesit. Grafikët e kontrollit si instrumenta për identifikimin e variacionit. Grafikët e kontrollit si instrumenta për monitorimin e proceseve. Komponentët e grafikut të kontrollit. Grafikët e kontrollit për variablat, si dhe X-bar dhe grafikët R. Tetë hapat në përdorimin e grafikëve të kontrollit dhe për identifikimin e variablave të cilësisë. Pasojat e keq-interpretimit të procesit dhe variacioni i procesit. Zonat e trafikut dhe identifikimi i modeleve apo trendeve. Rishikimi i grafikëve të kontrollit.</p>
<i>Java e shtatë:</i>	<p>VARIABLAT/METRICS E CILËSISË DHE KOSTOJA E CILËSISË</p> <p>Përcaktimi variablit numerik apo metrik, dhe matja e cilësisë mbi bazën e qasjes konsumatore. Matje të vërteta të performancës në raport me mjetet zëvendësuese. Përdorimi i matjeve të vërteta të performancës nga ana e konsumatorëve dhe matjeve zëvendësuese nga ana e prodhuesve. Edukimi i konsumatorëve mbi matjet zëvendësuese. Identifikimi i indikatorëve dhe përdorimi i indikatorëve efektivë të cilësisë. Normat e lejuaradhe pikat e pushimit. Qëllimet, tolerancat dhe specifikimet. Kostot e cilësisë dhe ecuria e tyre me kalimin e kohës. Kostot e fshehura të cilësisë së dobët. Modeli tradicional i kostos së cilësisë dhe zhvillimi i modelit të kostos së cilësisë. Rregulli 1-10-100 (parandalimi, korrigjimi dhe dështimi). Karakteristikat e kostos së cilësisë. Siguriadheaspektet e saj,</p>
<i>Java e tetë:</i>	Provimi i ndërmjetëm
<i>Java e nëntë:</i>	<p>PËRFSHIRJA E PUNONJËSVE DHE PËRDORIMI I BENCHMARKING</p> <p>Përfshirja e punonjësve si qasje për përmirësimin e produktivitetit. Teoria e Nevojave sipas Maslow dhe rëndësia e identifikimit të tyre nga ana e menaxhimit. Teoria Dy-Faktoriale HERZBERG. Forca e punës e motivuar dhe skaudrat e punës. Pengesat në progresin e skuadrës dhe përfitimet nga përfshirja e punonjësve. Koncepti i Benchmarking (analiza krahasuese) dhe arsyet se pse një organizatë biznesi duhet të angazhohet në analizën Benchmark. Procesi i Benchmarking dhe 12 hapat e tij. Procesi i ngushtimit</p>

	<p>të hendekut të performancës dhe tipet e Benchmarking. Përfitimet nga analiza Benchmark pasuar nga një case-study ku shpjegohen hapat për një Benchmark konkret në industrinë e mishit në Shqipëri.</p>
<i>Java e dhjetë:</i>	<p>SIX-SIGMA (GJASHTË SIGMA)</p> <p>Koncepti i six-sigma dhe konteksti historik i përdorimit të kësaj qasjeje menaxheriale. Aftësia e procesit dhe përcaktimi i limiteve të kontrollit në proces. Përcaktimi i limiteve/tolerancave të specifikimeve për një process prodhimi. Numri i defekteve për situatën e procesit 1σ, 2σ, 3σ, 4σ, 5σ dhe 6σ. Implementimi i qasjes six-sigma një proces me pesë hapa. Tre dimensionet e qasjes six-sigma, Metodologjia, Mjetet dhe Organizata. Procesi DMAIC (Do, Measure, Analyze, Implement and Control). Six-sigma Benchmark. Six-sigma(shembuj me kompani ndërkombëtare që kanë implementuar projektin six-sigma dhe kostot e kyrsyera nga ky projekt). Hapësira e six-sigma.</p>
<i>Java e njëmbëdhjetë:</i>	<p>FUNKSIONI I VENDOSJES SË CILËSISË DHE FUNKSIONI I HUMBJES SË CILËSISË (QFD&QLF)</p> <p>Hitoria e QFD spas Yoji Akao. Kur përdoret QFD dhe fokusi i tij kryesor. QFD si mjet për lidhjen e nevojave të konsumatorëve me dizenjon, zhvillimin, teknologjinë, prodhimin, dhe funksionet e shërbimit. Si i identifikojmë Kërkesat Konsumatore dhe prioriteti i kërkesave konsumatore. Si ndryshon QFD nga iniciativat e tjera të cilësisë? Cilat janë karakteristikat e QFD si një sistem cilësie si dhe mjetet e QFD. Çfarë janë “cilësia e pritur” dhe “cilësia eksituese?” ndryshimi midis tyre. Përfitimet e QFD. Taguchi’s Funkzioni i Humbjes së Cilësisë. Përcaktimi i Funkzioni të Humbjes së Cilësisë ‘Taguchi’. Qasja Taguchi në raport me qasjen tradicionale. Funkzioni kuadratik Taguchi i Humbjes së Cilësisë. Kurba në formë U-je dhe Funkzioni i Humbjes së Cilësisë Taguchi. Formula për gjetjen e vlerës së humbur të cilësisë sipas Taguchi.</p>
<i>Java e dymbëdhjetë:</i>	<p>AUDITIMI I BRENDSHËM PËR STANDARTET E MENAXHIMIT TË CILËSISË</p> <p>Pesë momentet absolute të cilësisë si dhe kontrolli i cilësisë, siguria e cilësisë. Vlerësimi i cilësisë dhe auditimi i cilësisë. Kriteret e auditimit si një set procedurash, politikash dhe kërkesash. Objektivat e</p>

	auditit dhe llojet e auditimeve. Kryerja e auditimit dhe hapat që ndiqen. Përgjegjësitë e programit të auditimit dhe resurset e programit të auditit. Procedurat e programit të auditit dhe implementimi i programit të auditit. Dokumentat e programit të auditimit dhe monitorimi, rishikimi i programit të auditit. Atributet e audituesit dhe përgjegjësitë e audituesve. Trajnimi i audituesit dhe komunikimi gjatë procesit të auditimit. Cikli i auditit, përgatitjet, performanca, veprimet pasuese. Mbledhjet e hapura, mbledhjet e skuadrës dhe mbledhjet e fundit. Axhenda e mbledhjes së fundit. Rekomandimet, veprimet pasuese dhe raporti i auditit.
Java e trembëdhjetë:	Përsëritje të temave të shqyrtuara.
Java e katërbëdhjetë:	Përgaditje për punimet semestrale të kursit.
Java e pesëmbëdhjetë:	Prezantimi i projekteve semestrale.

Ushtrimet

Plani i dizajnuar i mësim:	
Java	Ushtrimet që do të zhvillohet
Java e parë:	Shpërndarja e temave të projekteve seminarike.
Java e dytë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së parë të ligjëratave.
Java e tretë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së dytë të ligjëratave.
Java e katërt:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së tretë të ligjëratave.
Java e pestë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së katërtë të ligjëratave.
Java e gjashtë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së pestë të ligjëratave.
Java e shtatë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së gjashtë të ligjëratave.
Java e tetë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së shtatë të ligjëratave.
Java e nëntë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së tetë të ligjëratave.
Java e dhjetë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së nëntë të ligjëratave.
Java e njëmbëdhjetë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së dhjetë të ligjëratave.
Java e dymbëdhjetë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së njëmbëdhjetë të ligjëratave.
Java e trembëdhjetë:	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së dymbëdhjetë të ligjëratave.

<i>Java e katërbëdhjetë:</i>	Pyetje dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së trembëdhjetë të ligjëratave.
<i>Java e pesëmbëdhjetë:</i>	Prezentimi i projekteve semestrare nga studentët.
Politikat akademike dhe rregullat e mirësjelljes:	
Studentët janë të obliguar në vijimin e rregullt në ligjëratave, të marrin pjesë në vizita studimore në terren (ekskursion). Mbyllja e telefonave celularë, hyrja me kohë në sallën e mësimit dhe mbajtja e qetësisë në mësim po ashtu janë të detyrueshme.	