



**Universiteti “Ukshin Hoti” Prizren**  
**Fakultet Ekonomik**  
**Programi: Administrim Biznesi**

<b>SYLLABUS</b>							
<b>Niveli i studimeve</b>	Bachelor	<b>Programi</b>	<b>Administrim Biznesi</b>	<b>Viti akademik</b>	2019/20		
<b>LËNDA</b>		<b>MENAXHIMI I CILËSISË</b>					
<b>Viti</b>	III	<b>Statusi I lëndës</b>	O	<b>Kodi</b>		<b>ECTS kredi</b>	5
<b>Semestri</b>	V						
<b>Javët mësimore</b>		15		Orët mësimore		Ligjërata	Ushtrime
						2	2
<b>Metodologjia e mësimimit</b>		Ligjërata, ushtrime, punime seminarike, konsultime, teste, raste studimi, detyra					
<b>Konsultime</b>							
<b>Mësimdhënësi</b>		Dr.Sc. Kushtrim Braha		e-mail	kushtrim.braha@uni-prizren.com		
				Tel.			
<b>Asistenti</b>				e-mail			
				Tel.			

<b>Qëllimi studimore dhe përmbajtja e lëndës</b>	<b>Përfitimet e studentit</b>
<p>Në këtë modul 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. Studimi i parimeve kryesore të menaxhimit të cilësisë: që kanë për fokus konsumatorin, përmirësimin e vazhdueshëm, përfshirjen e punonjësve, si dhe përmirësimin e procesit.</p> <p>Ky modul 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.</p> <p>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 këtëmodul të ndikojnë në çdo aspekt</p>	<p>Pas përfundimit të suksesshëm të modulit, studentët duhet të jenë në gjendje të:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuptoj teorinë e menaxhimit të cilësisë, parimet dhe praktikatat.</li> <li>2. Aplikojnë kriteret e “çmimeve të cilësisë” për vetëvlerësim.</li> <li>3. Identifikojnë teknikat për të identifikuar dhe për të përbushur nevojat e klientëve.</li> <li>4. Të matur koston e cilësisë së dobët dhe të efektivitetit dhe efikasitetit të procesit për të gjetur cilësinë e performancës dhe për të identifikuar fushat për përmirësim;</li> <li>5. Zbatojnë përpjekjet për përmirësimin e cilësisë duke përdorur ekipe.</li> <li>6. Përdorin mjete për përmirësimin e cilësisë dhe praktikave për përmirësimin e vazhdueshëm.</li> <li>7. Zhvillojnë strategjitë për ndryshim</li> </ol>

të shumicën e gjërave që hasim rreth nesh.	organizativ dhe transformim duke bërë zgjidhjen e një kornize për të vlerësuar performancën dhe përsosshmërinë e një organizate, dhe për të përcaktuar grupin e treguesve të performancës që do të drejtojnë njerëzit kah objektivat e organizatës.
--	---

<b>Metodologjia për realizimin e temave mësimore:</b>			
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 (2) të cilat i marrin gjatë orëve të ushtrimeve. Studentët gjatë orëve të ligjëratave dhe ushtrimeve do të prezantojnë punë individuale dhe grupe.			
<b>Kushtet për realizimin e temës mësimore:</b>			
Tabela dhe mjetet e konkretizimit			
<b>Mënyra e vlerësimit të studentit ( në%)</b>			
- Vijueshmëria dhe aktiviteti në orë: 0-10 pikë - Kolokuimi i Parë: 0 deri 45 pikë - Punimi seminarik: 0 deri 10 pikë - Kolokuimi i Dytë: 0 deri 45 pikë  - Provimi : 0 deri 100 pikë •	<b>Vlerësimi në %</b>	<b>Nota përfundimtare</b>	
	91-100%	10	
	81-90%	9	
	71-80%	8	
	61-70%	7	
	51-60%	6	
	40-50%	5	
	00-39%	5	
<b>Obligimet e studentit:</b>			
<b>Ligjerata</b>	<b>Ushtrime</b>		
Vijimin e rregullt në ligjërata dhe ushtrime dhe rregullat e mirësjelljes si: mbajtja e qetësisë në mësim, shkyçja e telefonave celular, hyrja në sallë me kohë etj.			
<b>Ngarkesa e studentit për lëndën</b>			
<b>Aktiviteti</b>	<b>Orë</b>	<b>Ditë/Javë</b>	<b>Gjithsej:</b>
Ligjërata	2	15	30
Ushtrime	2	15	30
Punë praktike			
Kontakte me mësimdhënësin/konsultime	1	15	15
Kolokviume,seminare			
Detyra të shtëpisë			
Koha e studimit vetjak	1	15	15
Përgatitja përfundimtare për provim	2	15	30
Koha e kaluar në vlerësim(teste, kuize,provim final)			
Projekte, prezantime..etj	1	5	5
<b>Vërejtje: 1 ECTS kredi= 25 orë angazhim, psh nëse lënda I ka 5 ECTS kredi student duhet të ketë angazhim gjatë semestrit 125 orë</b>		<b>Ngarkesa totale:</b>	<b>125</b>

	<b>Ligjerata</b>		<b>Ushtrime</b>	
1.	<b>Tema</b>	<b>Orët</b>	<b>Tema</b>	<b>Orët</b>
	Konceptet bazë dhe parimet e cilësisë totale në organizatat	2	Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	2
2.	Modelet e cilësisë totale		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
3.	Mjetet e cilësisë totale		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
4.	Kostot e cilësisë		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
5.	Cilësia në marrëdhëniet Klient-furnitor		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
6.	Organizimi i projektuar për cilësinë totale		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
7.	Ndryshimi në organizatë dhe CT		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
8.	Ekipet e punës të cilësisë		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
	Testi i parë			
9.	Autoriteti dhe motivimi		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
10.	Lidershipi i cilësisë		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
11.	Cilësia totale dhe avantazhi konkurrues		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	

12.	Planifikimi strategjik zbatimi i cilësisë totale (TQM)		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
13.	Kontrulli për cilësinë Principet Six Sigma		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
14.	Bazat e kontrollit statistikor të procesit Dizajni për Six Sigma		Zbatime praktike të pjesës së ligjëratave	
15.	Veglat për përmirësimin e cilësisë Besueshmëria e cilësisë së produktit dhe shërbimit.		<b>Testi i dytë</b>	
	Testi i dytë			
<b>LITERATURA</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menaxhimi i Cilësisë, Venetike Nakuqi, Tiranë 2009,</li> <li>2. The Management and Control of Quality; James R. Evans, William M. Lindsay; Thomson-Southwestern, 6<sup>th</sup> Edition, 2005</li> <li>3. <i>Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Services</i>, 5<sup>th</sup> edn, , Goetsch, DL &amp; Davis, B 2006, Pearson</li> <li>4. <i>Six Sigma For Managers</i>, Greg Bruce, McGraw-Hill, 2002</li> </ol>				
<b>VËREJTJE</b>				
<b>Vërejtje për studentin:</b>				