



MENAXHIM I CILËSISË NË AGROBIZNES

Të dhëna bazike të lëndës	
Njësia akademike:	Fakulteti i Shkencave të Jetës dhe Mjedisit
Titulli i lëndës:	Menaxhim i cilësisë në agrobiznes
Programi:	Menaxhim në Agrobiznes
Niveli:	Master (MSc)
Statusi lëndës:	Obligative (O)
Viti i studimeve:	Viti 1 / Semestri 2
Numri i orëve në javë:	3 + 2
Vlera në kredi – ECTS:	6 ECTS
Koha / lokacioni:	Do të shpallet
Mësimdhënësi i lëndës:	Prof. Dr. Ilir Kapaj
Të dhënat kontaktuese:	ikapaj@ubt.edu.al
Përshkrimi i lëndës:	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 sigurisë 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 koston e 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 Funksionit 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.
Qëllimi i 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 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.
Rezultatet e të nxënit:	Pas përfundimit të ligjëratave, studenti do të jetë në gjendje të: ▪ 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.		
Ngarkesa e studentit (duhet të korrespondoj me rezultatet e të nxënit të studentit)			
Aktiviteti	Orë	Ditë/javë	Gjithsej
Ligjërata	3	13	39
Ushtrime teorike/laboratorike	2	13	26
Punë praktike	1	3	3
Kontaktet me mësimdhënësin/konsultimet	1	15	15
Ushtrime në terren	/	/	/
Kollokfiume, seminare	1	1	1
Detyratë e shtëpisë	1	13	13
Koha e studimit vetanë të studentit (në bibliotekë ose në shtëpi)	2	15	30
Përgatitja përfundimtare për provim	2	8	16
Koha e kaluar në vlerësim (teste, kuis, provim final)	2	2	4
Projektet, prezantimet ,etj	3	1	3
Totali			150 orë (6 ECTS)
Metodologjia e mësimdhënies:	Ligjërata, ushtrime, diskutime, konsultime, projekte kursi, detyra shtëpie, kollokviume, provime.		
Metodologjia e vlerësimit:	▪ Vijueshmëria në ligjërata dh ushtrime: 10%, ▪ Provimi i ndërmjetëm (kollokviumi): 10%, ▪ Provimi final: 80%.		

Literatura	
Literatura primare:	Luning, L.A., Marcelis, W.J. and Jorgen, W.M.F., (2002). Food Quality Management: a Techno Managerial Approach. Wageningen Pers, Wageningen, Netherlands Deming, W. E. (2012). The Essential Deming: Leadership Principles from the Father of Quality. United States: McGraw Hill LLC. Schein, E. H., Schein, P. (2016). Organizational Culture and Leadership. Germany: Wiley. Feigenbaum, A. V. (1991). Total Quality Control, Revised. (n.p.): McGraw-Hill Companies. Nicolaides, L. (2014). Private Sector Systems for Providing Quality Insurance: From Good Practices to Total Quality Management. Natural Resource Institute, University of Greenwich, UK. Womack, J. P., Jones, D. T. (2013). Lean Thinking: Banish Waste And Create Wealth In Your Corporation. United Kingdom: Simon & Schuster UK. Tague, N. R. (2005). The Quality Toolbox. United States: ASQ Quality Press.
Literatura shitesë:	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), (2018). 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 Sharma, M., & Joshi, S. (2023). Digital supplier selection reinforcing supply chain quality management systems to enhance firm's performance. The TQM Journal, 35(1), 102-130. Chen, C. K., Reyes, L., Dahlgaard, J., & Dahlgaard-Park, S. M. (2022). From quality control to TQM, service quality and service sciences: a 30-year review of TQM literature. International Journal of Quality and Service Sciences, 14(2), 217-237. Van Kemenade, E. (2022). Patterns emerging from the TQM paradigm in relation to the 21st century complex context within TQM journal. The TQM Journal, 34(3), 494-514. Jasti, N. V. K., Venkateswaran, V., & Kota, S. (2022). Total Quality Management in higher education: a literature review on barriers, customers and accreditation. The TQM Journal, 34(5), 1250-1272. Palmer, B. (2014). Making Change Work: Practical Tools for Overcoming Human Resistance to Change. Iran: ASQ Quality Press

Plani i dizajnuar i mësimit:

Java	Ligjërata	Ushtrime
<i>Java e parë:</i>	Hyrje në konceptet bazike të menaxhimit të cilësisë.	Shpërndarja e temave të projekteve seminarike.
<i>Java e dytë:</i>	Cilësia, bazat; konsumatori dhe tqm si qasje menaxheriale për menaxhimin e cilësisë Përcaktimi i cilësisë dhe Guru's të koncepteve dhe 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 paradigmes 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 tësistemeve 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 i Vazhdueshëm vs Qasjes Tradicionale	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës parë të ligjëratave.
<i>Java e tretë:</i>	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 shkallë-pasoje. Simbolet e grafikut të proceseve dhe raste konkrete të përdorimit të grafikëve të kontrollit. Paraqitjet “Stem and Leaf”.	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës dytë të ligjëratave.
<i>Java e katërt:</i>	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). Pse kemi nevojë për 7 mjetet QC? PDSA dhe mjetet e QC.	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës tretë të ligjëratave.
<i>Java e pestë:</i>	ISO Standardet 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	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës katërt të ligjëratave.

	implementimine 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 14000 mbi standartet për menaxhimin e mjedisit. Guidat dhe parimet kryesore të këtyre standarteve.	
<i>Java e gjashtë:</i>	Grafikët e kontrollit 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 keqinterpretimit të procesit dhe variacioni i procesit. Zonat e trafikut dhe identifikimi i modeleve apo trendeve. Rishikimi i grafikëve të kontrollit.	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës pestë të ligjëratave.
<i>Java e shtatë:</i>	Variablat/metrikët e cilësisë dhe kostoja e cilësisë Përcaktimi variablit numerik apo metrik, dhe matja e cilësisë mbi bazëne 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 lejuara dhe 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 koston së cilësisë dhe zhvillimi i modelit të koston së cilësisë. Rregulli 1-10-100 (parandalimi, korrigjimi dhe dështimi). Karakteristikat e koston së cilësisë. Siguria dhe aspektet e saj.	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës gjashtë të ligjëratave.
<i>Java e tetë:</i>	Provimi i ndërmjetëm	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës shtatë të ligjëratave.

<i>Java e nëntë:</i>	Përfshirja e punonjësve dhe përdorimi i benchmarking 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 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.	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës tetë të ligjëratave.
<i>Java e dhjetë:</i>	Six-sigma 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.	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës nëntë të ligjëratave.
<i>Java e njëmbëdhjetë:</i>	Funksioni i vendosjes së cilësisë dhe funksioni i humbjes së cilësisë (QFD & QLF) Historia e QFD sipas Yoji Akao. Kur përdoret QFD dhe fokusi i tij kryesor. QFD si mjet për lidhjen e nevojave të konsumatorëve me dizenjën, 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 prituri” dhe “cilësia eksituese?” ndryshimi midis tyre. Përfitimet e QFD. Taguchi’s Funksioni i Humbjes së Cilësisë. Përcaktimi i Funksioni të Humbjes së Cilësisë ‘Taguchi’. Qasja Taguchi në raport me qasjen tradicionale. Funksioni kuadratik Taguchi i	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës dhjetë të ligjëratave.

	Humbjes së Cilësisë. Kurba në formë U-je dhe Funksioni i Humbjes së Cilësisë Taguchi. Formula për gjetjen e vlerës së humbur të cilësisë sipas Taguchi.	
<i>Java e dymbëdhjetë:</i>	Auditimi i brendshëm për standartet e menaxhimit të cilësisë 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 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. Axxhenda e mbledhjes së fundit. Rekomandimet, veprimet pasuese dhe raporti i auditit.	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës njëmbëdhjetë të ligjëratave.
<i>Java e trembëdhjetë:</i>	Përsëritje të temave të shqyrtuara.	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës dymbëdhjetë të ligjëratave.
<i>Java e katërbëdhjetë:</i>	Përgaditje për punimet semestrale të kursit.	Detyra të zgjedhura, kuize dhe raste studimore nga tema e javës trembëdhjetë të ligjëratave.
<i>Java e pesëmbëdhjetë:</i>	Prezantimi i projekteve semestrale.	Prezantimi dhe diskutimi i projekteve semestrale të studentëve.
Politikat akademike dhe kodi i sjelljes		
- Studenti duhet të jetë i ndërgjegjshëm dhe të respektojë institucionin dhe Kodin e etikës. - Studenti duhet të respektojë orarin e ligjeratave, ushtrimeve dhe të jetë i vëmendshëm. - Studenti posedojë dhe paraqesë ID kartën në provime e ndërmjeme dhe provime përfundimtare, - Gjatë hartimit të projekteve të kursit, studenti duhet t'i përmbahet udhëzimet e dhëna nga mësimmshënësi. - Gjatë orës së provimit është i ndaluar përdorimi i celularëve.		