

1. Naslov učne enote / predmeta		<i>Poslovna odličnost</i>			
2. Koda enote		3. Število ECTS kreditov		5	
4. Kontaktne ure		<u>Skupaj</u> 60	<u>Predavanja</u> 30	<u>Vaje</u> 30	<u>Laboratorijske vaje</u> <u>Ostale oblike</u>
5. Stopnja	Podiplomska (Druga)	6. Letnik	Drugi	7. Semester	Tretji
8. Študijski program	Menedžment kakovosti			9. Študijska smer	Program nima smeri
10. Tip predmeta	Modulski			11. Jezik	Slovenski, angleški

13. Cilji / kompetence

Učna enota prispeva k razvoju naslednjih splošnih in predmetnospecifičnih kompetenc:

- Razumevanje in upoštevanje raznolikosti globalnega okolja pri organizaciji, izvajanju in nenehnem izboljševanju celovite kakovosti in poslovne odličnosti.
- Poznavanje in razumevanje družbenih, organizacijskih in med organizacijskih procesov in sposobnost njihove kompleksne analize.
- Usposobljenost za prepoznavanje potreb po spremembah in uvajanju le teh.
- Sposobnost kritične presoje pri izbiri, aplikaciji in izboljšavah sodobnih pristopov, modelov in orodij kakovosti in odličnosti.
- Sposobnost oblikovanja izvirnih idej, konceptov in rešitev določenih problemov.
- Sposobnost timskega dela, tj. pripravljenost na sodelovanje, kooperativnost, upoštevanje mnenj drugih in izpolnjevanje dogovorjene vloge v okviru tima in skupine.
- Usposobljenost za sprejemanje odgovornosti za profesionalni razvoj in učenje, izboljševanje lastnega dela skozi evalvacijo z namenom samopreseganja in s tem nenehnega izboljševanja kakovost in odličnost dela.
- Internalizacija avtopoietičnega koncepta obvladovanja kakovosti in odličnosti, temelječega na spiralno-vijačnem zaporedju planiranja, izvedbe, preverjanja in ukrepanja.
- Internalizacija temeljnih gradnikov sodobne paradigme kakovosti in odličnosti.
- Usposobljenost za reševanje konkretnih delovnih problemov z uporabo znanstvenih metod in postopkov.
- Celostno obvladovanje temeljnega znanja na področju kakovosti in poslovne odličnosti ter metodologije raziskovanja ter njegova interdisciplinarna uporaba.
- Razumevanje in uporaba metod kritične analize in razvoja teorij ter njihova uporaba pri reševanju problemov s področja kakovosti in poslovne odličnosti.
- Poglobljeno poznavanje in razumevanje organizacij in procesov v sodobnem poslovnem okolju.
- Organizacijske in vodstvene spretnosti za usmerjanje dela v organizaciji.
- Usposobljenost za svetovalno delo (prenos znanja).

14. Opis vsebine

- *Poslovna odličnost.* Odličnost kot najvišja stopnja kakovosti. Odličnost kot cilj, usmeritev in vrednota. Univerzalna odličnost. Poslovna odličnost. Temeljni gradniki poslovne odličnosti. Značilnosti odličnih organizacij. Modeli poslovne odličnosti. Koristi uvedbe modela odličnosti.
- *Pot k poslovni odličnosti.* Razumevanje temeljnih načel odličnosti. Razumevanje organizacije in njenega poslovnega okolja. Razumevanje modela odličnosti EFQM. Razumevanje strateškega pogleda na model odličnosti EFQM. Razumevanje vzročno-posledičnih povezav v modelu odličnosti EFQM. Razumevanje RADRA logike. Razumevanje samoocenjevanja z uporabo modela odličnosti EFQM.
- Temeljna načela odličnosti in modela EFQM: *Osredotočenost na odjemalce. Usmerjenost v rezultate. Voditeljstvo in stanovitnost namena. Menedžment na podlagi procesov in dejstev. Razvoj in vključevanje zaposlenih. Stalno učenje, inoviranje in izboljševanje. Razvijanje partnerstva. Družbena odgovornost.*
- *Merila modela odličnosti EFQM:* Voditeljstvo. Zaposleni. Politika in strategija. Partnerstvo in viri. Procesi. Rezultati v zvezi z odjemalci. Rezultati v zvezi z zaposlenimi. Rezultati v zvezi z družbo. Ključni rezultati delovanje.
- *Proces Priznanja Republike Slovenije za poslovno odličnost – PRSPO.* Namen, cilji in postopek

PRSPO. Ravni odličnosti v sklopu PRSPO. Redni in pilotni projekti.

- *Dobre prakse uspešne in učinkovite uporabe modela odličnosti EFQM*. Periodično samoocenjevanje. Osnova za integralni model vodenja. Poslovnik odličnosti vodenja. Presoje odličnosti. Aplikacija modela odličnosti EFQM na osebni ravni. Nadaljnji izzivi večplastne uporabe modela odličnosti EFQM.
- *Prikazi odličnih organizacij iz profitnega in neprofitnega sektorja (Evropa, Slovenija)*.
- *Ustvarjalna delavnica za poglobljeno poznavanje modela odličnosti EFQM*. Individualni študij primera z ocenitvijo. Skupinsko usklajevanje prednosti in priložnosti za izboljšanje ter oblikovanje ocene. Simulacija obiska pri prijavitelju. Oblikovanje končnega poročila.

15. Temeljna literatura

- Marolt, J., Gomišček, B. (2005): Management kakovosti, Moderna organizacija.
- Ali, M. et. al. (2001): Managing For Excellence, DK Publishing, London.
- Conti, T. (1998): Samoocenjevanje družb, DZS, Ljubljana.
- Nenad, S. et all (2007): Poslovati odlično z uporabo modela odličnosti EFQM, JAPTI, RS.
- Pupius, M., (2002): Advantages, Options and Choices for Introducing the EFQM Excellence Model in the Public Sector.
- Brošure EFQM:
 - Model odličnosti EFQM, Javni in prostovoljni sektor. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.
 - Ocenjevanje odličnosti : praktični vodnik za uspešno razvijanje, izvedbo in pregled strategije samoocenjevanja v vaši organizaciji. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.
 - Temeljna načela odličnosti. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.

Dopolnilna:

- Tekoče spremljanje člankov in razprav s področja kakovosti in odličnosti v revijah:
 - Kakovost, Slovensko združenje za kakovost, Ljubljana.
 - Organizacija, revija za management, informatiko in kadre, Moderna organizacija, Kranj.
 - Quality progress, American Society for Quality, Milwaukee.
- Tekoče spremljanje člankov in razprav s področja kakovosti in odličnosti v zbornikih:
 - Letnih konferenc Slovenskega združenja za kakovost, 2000 – 2008, izdajatelj SZK.
 - Letnih Forumov odličnosti in mojstrstva Otočec, 2000 – 2008, izdajatelj Društvo ekonomistov.
- Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju : CAF 2006. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo, 2007.

16. Predvideni študijski dosežki:

Študent/šudentka:

- Pozna in razume pomen poslovne odličnosti.
- Pozna in razume vlogo in pomen poslovne odličnosti v poslovnih odnosih.
- Razume interakcijsko delovanje dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost in učinkovitost uporabe sodobnih modelov poslovne odličnosti.
- Pozna in uporablja sodobne pristope, modele in orodja za doseganje in nenehno izboljševanje odličnosti proizvodov, procesov in sistemov.
- Uporablja osnovno znanje in veščine s področja menedžmenta poslovne odličnosti.
- Reflektira in kritično ovrednoti različne izkušnje s področja sodobnih modelov poslovne odličnosti.
- Aktivno in kritično spremlja in reflektira aktualno dogajanje na področju sodobnih modelov kakovosti in odličnosti.
- V povezavi z drugimi predmeti pozna, razume in reflektira kompleksnost strokovnih in družbenih nalog zaposlenih pri vpeljavi zahtev poslovne odličnosti.
- Pozna in razume umeščenost poslovne odličnosti v širše družbene, kulturne in vrednotne kontekste ter z refleksijo teh kontekstov oblikuje intelektualno aktiven odnos do sveta.

17. Metode poučevanja in učenja

- *Predavanja* z aktivno udeležbo študentov (razlaga snovi, pogovori, vprašanja, primeri, reševanje

problemov).

- *Seminarske vaje* v povezavi s prakso (refleksija izkušenj, projektno delo, timsko delo, metode kritičnega mišljenja, pogovori, sporočanje povratne informacije, socialne igre, ekskurzija).
- Individualne in skupinske *konzultacije* (pogovori, dodatna razlaga, obravnava specifičnih vprašanj).
- *Animacija samostojnega študija in raziskovanja* (motiviranje, usmerjanje, samoopazovanje, samouravnavanje, refleksija, samoocenjevanje).

18. Pogoji za vključitev v delo oziroma za opravljanje študijskih obveznosti

- Pogoj za vključitev v delo je vpis v 1. letnik študija.
- Študent/študentka mora pred pristopom k izpitu pripraviti in zagovarjati empirično seminarsko nalogo.

19. Načini ocenjevanja in ocenjevalna lestvica

- Pisni/ustni izpit - 60% ocene.
- Empirična seminarska naloga s poročili seminarskega dela ter predstavitev naloge 40%.
- Ocenjevalna lestvica – skladno s Pravilnikom o preverjanju in ocenjevanju znanja.

20. Metode evalvacije kakovosti

- Evalvacijska delavnica s študenti ob zaključku predavanj in vaj.
- Samoevalvacija ob zaključku predavanj in vaj.
- Vsakoletna evalvacija v okviru fakultetnega sistema zagotavljanja kakovosti.