

1. Naslov učne enote / predmeta		<i>Celovita kakovosti in poslovne odličnosti</i>			
2. Koda enote		3. Število ECTS kreditov		6	
4. Kontaktne ure		<u>Skupaj</u> 75	<u>Predavanja</u> 30	<u>Vaje</u> 45	<u>Laboratorijske vaje</u> <u>Ostale oblike</u>
5. Stopnja	Dodiplomski (Prva)	6. Letnik	Prvi	7. Semester	Drugi
8. Študijski program	Menedžment kakovosti			9. Študijska smer	Program nima smeri
10. Tip predmeta	Obvezni			11. Jezik	Slovenski, angleški
12. Cilji / kompetence					
<p><i>Učna enota prispeva k razvoju naslednjih splošnih in predmetnospecifičnih kompetenc:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje in razumevanje procesov, procesno zasnovane organizacije ter sposobnost obvladovanja nenehnega izboljševanja. • Sposobnost analize, sinteze ter fleksibilne uporabe znanja v praksi. • Poznavanje pomena kakovosti in prizadevanje za kakovost strokovnega dela skozi avtonomnost, (samo)kritičnost, (samo)refleksivnost in (samo)evalviranje v strokovnem delu. • Zmožnost vzpostavljanja in vzdrževanja partnerskih odnosov z vsemi zainteresiranimi (odjemalci, zaposleni, lastniki, družbeno okolje). • Sposobnost interdisciplinarnega povezovanja znanj različnih predmetov. • Internalizacija gradnikov sodobne organizacijske teorije, temelječe na organizaciji kot ciljno usmerjenih razmerij med ljudmi. • Poznavanje in razumevanje avtopoietičnega koncepta obvladovanja kakovosti in odličnosti, temelječega na spiralno-vijačnem zaporedju planiranja, izvedbe, preverjanja in ukrepanja. • Poznavanje in razumevanje filozofije, pristopov, modelov, orodij in standardov celovite kakovosti in poslovne odličnosti ter usposobljenost za njihovo uporabo v praksi. • Sposobnost prepoznavanja, obvladovanje in nenehnega izboljševanja procesov v organizaciji ter njihove povezave v celovit sistem procesov. • Obvladovanje temeljnih znanj in praktičnih pristopov, potrebnih za učinkovito in uspešno obvladovanje sistema vodenja organizacije s poudarkom na vodenju z zgledom, poslovnem komuniciranju, obvladovanju projektov, informatizaciji procesov in sistemskem razmišljanju. • Usposobljenost za obvladovanje in nenehno izboljševanje dela v proizvodnih oziroma storitvenih organizacijah. 					
13. Opis vsebine					
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Spremembe kot problem in priložnost.</i> Spremembe v okolju in odziv organizacije. Transformacijske in transakcijske spremembe. Paradigme, pristopi in modeli obvladovanja sprememb. • <i>Celovita kakovost kot poslovna filozofija stalnega napredka.</i> Kakovost in njeni sinonimi. Zgodovinski pogled na razvoj in razsežnost kakovosti. Vodenje celovite kakovosti kot inovacija 20. stoletja. • <i>Odličnost kot kakovost.</i> Odličnost kot najvišja stopnja kakovosti. Od kakovosti do odličnosti po poti organizacijskega razvoja. Prelitje vodenja sistema kakovosti v kakovost sistema vodenja. • <i>Od menedžmenta kakovosti do kakovosti menedžmenta.</i> Kakovost proizvodov in storitev. Kakovost procesov. Osebna kakovost. Skupinska kakovost. Kakovost sistema. Kakovost menedžmenta. • <i>Ekonomski aspekt kakovosti.</i> Stroški kakovosti. Zmanjševanje in obvladovanje stroškov kakovosti je priložnost za povečevanje dohodka. • <i>Gradniki celovite kakovosti in poslovne odličnosti.</i> 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. • <i>Modeli izboljševanja kakovosti in poslovne odličnosti.</i> Model odličnosti EFQM - CAF. Model 20 ključev. Model uravnoteženih kazalnikov (BSC-Balanced Scorecard). Six Sigma. Preurejanje poslovnih procesov (BPR-Business Proces Reengineering). • <i>Standardi izboljševanja kakovosti in poslovne odličnosti.</i> Sistem vodenja kakovosti - ISO 9001. Sistem ravnanja z okoljem - ISO 14001. Sistem vodenja poklicnega zdravja in varnosti - OHSAS 18000. Sistem družbene odgovornosti-SA 8000. • <i>Metode izboljševanja kakovosti in poslovne odličnosti.</i> Razvoj funkcije kakovosti (QFD). Analiza možnih napak, njihovih učinkov in kritičnosti (FMECA - AMDEC). Funkcijska analiza vrednosti (FAV). Metode 					

reševanje problemov v skupini (MRPG, 8D). Presoje sistema. Presoje procesa. Samoocenjevanje.

- *Strukturiranje funkcije kakovosti v organizaciji.*
- *Primeri dobrih praks.*

14. Temeljna literatura

- Marolt, J., Gomišček, B. (2005): Management kakovosti, Moderna organizacija.
- Ali, M. et. al. (2001): Managing For Excellence, DK Publishing, London.
- Crosby, P. B. (1989): Kakovost je zastonj, Umetnost zagotavljanja kakovosti, ČGP Delo, TOZD Gospodarski vestnik, Ljubljana.
- Gabrijelčič, J. (1995): Od kakovosti k odličnosti po poti organizacijskega razvoja, Dolenjska založba, Novo mesto.
- Jacou, P., L. Frederic (1995): V vrtincu sprememb-drugačno vodenje: celovito obvladovanje kakovosti, Gospodarski vestnik, Ljubljana.
- Ishikawa, K. (1987): Kako celovito obvladovati kakovost, Japonska pot, TZS, Ljubljana.
- Pivka, M. (2000): Management kakovosti, Ekonomsko poslovna fakulteta, Maribor.

Dopolnilna:

- Juran, J.M., Godfrey, B.A. (2000): Juran's Quality Handbook, Fifth Edition, McGraw-Hill International Edition, Singapore.
- 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.
- Standardi: ISO 9001, ISO 14001, ISO 26000, ISO/IEC 27001, OHSAS 18001.

15. Predvideni študijski dosežki

Študent/šudentka:

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

16. 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).

17. 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.

18. 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.

19. 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