

<b>1. Naslov učne enote / predmeta</b>		<b><i>Inženiring kakovosti</i></b>			
<b>2. Koda enote</b>		<b>3. Število ECTS kreditov</b>		6	
<b>4. Kontaktne ure</b>		<u>Skupaj</u> 75	<u>Predavanja</u> 30	<u>Vaje</u> 45	<u>Laboratorijske vaje</u>  <u>Ostale oblike</u>
<b>5. Stopnja</b>	Dodiplomski (Prva)	<b>6. Letnik</b>	Tretji	<b>7. Semester</b>	Peti
<b>8. Študijski program</b>	Menedžment kakovosti			<b>9. Študijska smer</b>	Program nima smeri
<b>10. Tip predmeta</b>	Modulski			<b>11. Jezik</b>	Slovenski, angleški
<b>12. Cilji / kompetence</b>					
<p><i>Učna enota prispeva k razvoju naslednjih splošnih in predmetnospecifičnih kompetenc:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poznavanje in razumevanje procesov, procesno zasnovane organizacije ter sposobnost obvladovanja nenehnega izboljševanja.</li> <li>• Sposobnost analize, sinteze ter fleksibilne uporabe znanja v praksi.</li> <li>• Poznavanje pomena kakovosti in prizadevanje za kakovost strokovnega dela skozi avtonomnost, (samo)kritičnost, (samo)refleksivnost in (samo)evalviranje v strokovnem delu.</li> <li>• Zmožnost vzpostavljanja in vzdrževanja partnerskih odnosov z vsemi zainteresiranimi (odjemalci, zaposleni, lastniki, družbeno okolje).</li> <li>• Sposobnost interdisciplinarnega povezovanja znanj različnih predmetov.</li> <li>• Internalizacija gradnikov sodobne organizacijske teorije, temelječe na organizaciji kot ciljno usmerjenih razmerij med ljudmi.</li> <li>• Poznavanje in razumevanje avtopoietičnega koncepta obvladovanja kakovosti in odličnosti, temelječega na spiralno-vijačnem zaporedju planiranja, izvedbe, preverjanja in ukrepanja.</li> <li>• Poznavanje in razumevanje filozofije, pristopov, modelov, orodij in standardov celovite kakovosti in poslovne odločnosti ter usposobljenost za njihovo uporabo v praksi.</li> <li>• Sposobnost prepoznavanja, obvladovanje in nenehnega izboljševanja procesov v organizaciji ter njihove povezave v celovit sistem procesov.</li> <li>• 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.</li> <li>• Usposobljenost za obvladovanje in nenehno izboljševanje dela v proizvodnih oziroma storitvenih organizacijah.</li> </ul>					
<b>13. Opis vsebine</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Inženiring kakovosti.</i> Celovita kakovost kot poslovna filozofija stalnega napredka. Odličnost kot najvišja stopnja kakovosti. Kakovost proizvodov in storitev. Kakovost procesov. Kakovost sistema. Kakovost menedžmenta. Inženiring kakovosti.</li> <li>• <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.</li> <li>• <i>Kultura nenehnega izboljševanja.</i> Vloga vodstva. Komuniciranje in navdihovanje ljudi. Udejanjanje politike kakovosti. Uvajanje celovite kakovosti. Partnerstvo med kupci, proizvajalci in dobavitelji. Notranji odnos kupec-proizvajalec-dobavitelj. Timska organizacija.</li> <li>• <i>Procesni pristop in inženiring kakovosti.</i> Procesni pristop. Temeljni procesi. Podporni procesi. Sistem kot preplet procesov.</li> <li>• <i>Kakovost v temeljnih procesih.</i> Trženje. Raziskave in razvoj. Nabava. Logistika. Proizvodnja. Distribucija. Prodaja. Poprodaja.</li> <li>• <i>Kakovost v podpornih procesih.</i> Vodenje. Ravnanje z ljudmi. Zunanja partnerstva. Finančni in fizični viri. Informatizacija. Nenehno izboljševanje.</li> <li>• <i>Reševanje problemov.</i> Problemi kot priložnost za izboljšanje. Informatika kakovosti. Metode, tehnike in orodja reševanja problemov.</li> <li>• <i>Vzpostavitev sistema vodenja kakovosti.</i> Projektni pristop. Planiranje vzpostavitve sistema. Vzpostavitev sistema vodenja kakovosti. Poslovnik kakovosti. Presoja sistema vodenja kakovosti. Nenehno izboljševanje sistema vodenja kakovosti. Certificiranje sistema vodenja kakovosti. Vodstveni pregledi.</li> </ul>					

- Primeri dobrih praks na področju inženiringa kakovosti.

#### 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