

<b>1. Naslov učne enote / predmeta</b>		<b><i>Sistem vodenja 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>	Drugi/Tretji	<b>7. Semester</b>	Četrty/Peti
<b>8. Študijski program</b>	Menedžment kakovosti			<b>9. Študijska smer</b>	Program nima smeri
<b>10. Tip predmeta</b>	Izbirni			<b>11. Jezik</b>	Slovenski, angleški

## 12. Cilji / kompetence

*Učna enota prispeva k razvoju naslednjih splošnih in predmetnospecifičnih kompetenc:*

- 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 odločnosti 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

- *Sistem vodenja kakovosti kot del poslovanja.* Temeljni principi in gradniki sistema vodenja kakovosti. Pomen sistema vodenja kakovosti. Koristi sistema vodenja kakovosti. Modeli in standardi vodenja kakovosti.
- *Sistem vodenja kakovosti po zahtevah standarda ISO 9001.* Zgodovina, razvoja in struktura standarda ISO 9001. Sistem vodenja kakovosti. Odgovornost vodstva. Vodenje virov. Realizacija proizvoda. Merjenje, analize in izboljševanje.
- *Vzpostavitev sistema vodenja kakovosti.* Odločitev vodstva. Spoznavanje s standardom. Vzpostavite sistema. Certificiranje sistema. Izvajanje, vzdrževanje in pregledovanje sistema. Nenehno izboljševanje sistema vodenja kakovosti.
- *Poslovník kakovosti.* Pomen. Strukturiranje poslovníka kakovosti.
- *Presoja sistema vodenja kakovosti.* ISO 19011. Pomen presoje. Postopek izvedbe presoje. Zunanje presoje sistema vodenja kakovosti. Notranje presoje sistema vodenja kakovosti. Presoje sistema vodenja kakovosti dobaviteljev.
- *Certificiranje sistema vodenja kakovosti.* Postopek certificiranja. Dodana vrednost certificiranja.
- *Integracija sistema vodenja kakovosti z drugimi sistemi vodenja.*
- *Specifičnosti v sistemih vodenja kakovosti.* Proizvodna dejavnost. Storitvena dejavnost. Profitna dejavnost. Neprofitna dejavnost.
- *Stroški kakovosti.*
- *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.
- Standard: ISO 9001, ISO 19001.

#### 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 2. letnik študija.
- Študent/šudentka 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