

<b>1. Naslov učne enote / predmeta</b>		<b><i>Menedžment kakovosti in poslovne odličnosti</i></b>			
<b>2. Koda enote</b>		<b>3. Število ECTS kreditov</b>			<b>6</b>
<b>4. Kontaktne ure</b>		<b>Skupaj</b> 75	<b>Predavanja</b> 30	<b>Vaje</b> 45	<b>Laboratorijske vaje</b> <b>Ostale oblike</b>
<b>5. Stopnja</b>	dodiplomski (prva)	<b>6. Letnik</b>	drugi/ tretji	<b>7. Semester</b>	četrti/ šesti
<b>8. Študijski program</b>	Uporabne družbene študije			<b>9. Študijska smer</b>	Program nima smeri
<b>10. Tip predmeta</b>	izbirni			<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 pomena kakovosti in prizadevanje za kakovost strokovnega dela skozi avtonomnost, (samo)kritičnost, (samo)refleksivnost in (samo)evalviranje v strokovnem delu</li> <li>• zmožnost za prepoznavanje in izkoriščanje priložnosti, ki se ponujajo v delovnem in družbenem okolju (ki se izkazujejo kot podjetniški duh in aktivno državljanstvo)</li> <li>• sposobnost za reševanje konkretnih družbenih in delovnih problemov z uporabo družboslovnih znanstvenih metod in postopkov</li> <li>• sposobnost povezovanja koherentno obvladanega temeljnega znanja, pridobljenega pri obveznih predmetih, ter njegova uporaba v praksi</li> <li>• razumevanje in uporaba metod kritične analize in razvoja teorij ter njihova uporaba v reševanju konkretnih družbenih in delovnih problemov</li> <li>• organizacijske in vodstvene spretnosti za organiziranje aktivnega in samostojnega dela,</li> <li>• razumevanje odnosov med posamezniki, organizacijami in družbenim okoljem, zmožnost za kompleksno sistemsko gledanje in delovanje</li> <li>• poznavanje in razumevanje teoretičnih osnov analitičnega in svetovalnega dela (prenos znanja do uporabnika)</li> <li>• načrtovanje in obvladovanje sprememb ob oblikovanju celovite ocene stanja v organizaciji ali družbenem okolju z upoštevanjem različnih dejavnikov</li> </ul>					
<b>13. Opis vsebine</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Spremembe kot problem in priložnost.</i> Spremembe v okolju in odziv organizacije. Transformacijske in transakcijske spremembe. Paradigme, pristopi in modeli obvladovanja sprememb.</li> <li>• <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.</li> <li>• <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.</li> <li>• <i>Od menedžmenta kakovosti do kakovosti menedžmenta.</i> Kakovost proizvodov in storitev. Kakovost procesov. Osebna kakovost. Skupinska kakovost. Kakovost sistema. Kakovost menedžmenta.</li> <li>• <i>Ekonomski aspekt kakovosti.</i> Stroški kakovosti. Zmanjševanje in obvladovanje stroškov kakovosti je priložnost za povečevanje dohodka.</li> <li>• <i>Gradniki celovite kakovosti in poslovne odličnosti.</i> Osredotočenje na kupca. Razvijanje partnerstva. Razvoj in vključevanje zaposlenih. Upravljanje procesov s ciljnimi vodenjem. Nenehno izboljševanje in inovacije. Skladnost stila vodenja s poslanstvom organizacije. Javna odgovornost. Usmerjenost k rezultatom.</li> <li>• <i>Modeli izboljševanja kakovosti in poslovne odličnosti.</i> Model poslovne odličnosti EFQM - CAF. Model 20 ključev. Model uravnoteženih kazalnikov (BSC-Balanced Scorecard). Six Sigma. Preurejanje poslovnih procesov (BPR-Business Proces Reengineering).</li> <li>• <i>Standardi izboljševanja kakovosti in poslovne odličnosti.</i> Sistem vodenja kakovosti - ISO 9001. Sistem ravnanja z okoljem - ISO 14001. Sistem poklicnega zdravja in varnosti - OHSAS 18000. Sistem družbene odgovornosti-SA 8000.</li> <li>• <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.</li> <li>• <i>Strukturiranje funkcije kakovosti v organizaciji.</i></li> </ul>					

#### 14. Temeljna literatura

- Bukovec, B. (v pripravi): Menedžment kakovosti in poslovne odličnosti. Novo mesto: Visoka šola za upravljanje in poslovanje Novo mesto.
- Marolt, J., B. Gomišček (2005): Management kakovosti. Kranj: Moderna organizacija.
- Ali, M. et. al. (2001): Managing For Excellence. London: DK Publishing.
- Pivka, M. (2000): Management kakovosti. Maribor: Ekonomsko poslovna fakulteta.
- Jacou, P., L. Frederic (1995): V vrtincu sprememb - drugačno vodenje: celovito obvladovanje kakovosti. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

#### 15. Predvideni študijski dosežki:

*Študent/studentka:*

- 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 3. letnik študija.

Študent/studentka 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

**20. Sestavljalec učnega načrta in nosilec predmeta:**

**Dr. Boris Bukovec, doc.**

**Ključne reference nosilca**

Bukovec, B. (2003): »Izboljšanje kakovosti izobraževanja«. Organizacija, let. 36, št. 6, str. 376-383.

Bukovec, B. (2004): »Proces uspešnega obvladovanja organizacijskih sprememb«. Organizacija, let. 37, št. 7, str. 423-430.

Bukovec, B. (2005): »Pomen voditeljstva v procesu obvladovanja sprememb«. Organizacija, let. 38, št. 1, str. 39-45.

Bukovec, B. (2006): »Management človeških virov in obvladovanje organizacijskih sprememb«. Organizacija, let. 39, št. 2, str. 117-123.