

UČNI NAČRT PREDMETA / COURSE SYLLABUS

Predmet:	Sistem vodenja kakovosti
Course title:	Quality Management Systems

Študijski program in stopnja <i>Study programme and level</i>	Študijska smer <i>Study field</i>	Letnik <i>Academic year</i>	Semester <i>Semester</i>
Menedžment kakovosti Dodiplomski (Prva)	Program nima smeri	2. / 3.	4. / 5.
Quality Management Undergraduate (First)	The program has no study fields	2 / 3	4 / 5

Vrsta predmeta / Course type:	Izbirni	Elective
--------------------------------------	---------	----------

Univerzitetna koda predmeta / University course code:	011027-02
--	-----------

Predavanja <i>Lectures</i>	Seminar <i>Seminar</i>	Sem. vaje <i>Tutorial</i>	Lab. vaje <i>Laboratory work</i>	Teren. vaje <i>Field work</i>	Samost. delo <i>Individ. work</i>	ECTS
30	-	45	-	-	105	6

Nosilec predmeta / Lecturer:	mag. Bojan Tomšič	Bojan Tomšič, MSc Lecturer
-------------------------------------	-------------------	-------------------------------

Jeziki / Languages:	Predavanja / Lectures:	Vaje / Tutorial:
	Slovenski	Slovenski
	Slovenian	Slovenian

Pogoji za vključitev v delo oz. za opravljanje študijskih obveznosti:

- Pogoj za vključitev v delo je vpis v 2. letnik študija.
- Študent/študentka mora pred pristopom k izpitu pripraviti in zagovarjati empirično seminarsko nalogo

Prerequisites:

- Enrolment in the second year of study.
- The student must prepare and defend an empirical seminar paper as a prerequisite for the final exam.

Vsebina:

1. Sistem vodenja kakovosti kot del poslovanja.
2. Sistem vodenja kakovosti po zahtevah standarda ISO 9001.
3. Vzpostavitev sistema vodenja kakovosti.
4. Poslovník kakovosti. .
5. Presoja sistema vodenja kakovosti.
6. Certificiranje sistema vodenja kakovosti.
7. Integracija sistema vodenja kakovosti z drugimi sistemi vodenja.
8. Specifičnosti v sistemih vodenja kakovosti.
9. Stroški kakovosti.
10. Primeri dobrih praks.

Content (Syllabus outline):

1. Quality management system as part of business.
2. Quality management systems according to the standard of ISO 9001.
3. Establishing quality management system.
4. Quality manual.
5. Quality management system assessment.
6. Quality management system certification.
7. Integration of quality management system with other management systems.
8. Specificity in quality management systems.
9. Costs of quality.
10. Examples of good practice.

Temeljna literatura in viri / Readings

Obvezna literature / Required reading(s):

- FOŠ. (2012). *Sistem vodenja kakovosti ISO 9001, Poletna šola FOŠ 2012*. Novo mesto: FOŠ.
- Marolt, J., & Gomišček, B. (2005). *Management kakovosti*. Kranj: Moderna organizacija.
- Ishikawa, K. (1987). *Kako celovito obvladovati kakovost: japonska pot*. Ljubljana: TZS.

Dodatna – dopolnilna / Recommended reading(s):

- Crosby, P. B. (1989). *Kakovost je zastoj: Umetnost zagotavljanja kakovosti*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Jacou, P., & Lucas, F. (1995). *V vrtincu sprememb: drugačno vodenje: celovito obvladovanje kakovosti*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Shigeo, S. (1986). *Nova Japonska proizvodna filozofija*. Beograd: Jugoslovenski zavod za produktivnost rada.
- Gabrijelčič, J. (1995). *Od kakovosti k odličnosti: po poti organizacijskega razvoja*. Novo mesto: Dolenjska založba.
- Bukovec, B. (2009). *Nova paradigma obvladovanja sprememb*. Nova Gorica: Fakulteta za uporabne družbene študije
- Pivka, M. (2000). *Management kakovosti*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (2000). *Juran's Quality Handbook* (5. izd.). Singapore: McGraw-Hill International Edition.
- Standard : SIST EN ISO 9000:2005, Sistemi vodenja kakovosti – Osnove in slovar.
- Standard : SIST EN ISO 9001:2008, Sistemi vodenja kakovosti – Zahteve.
- Standard : SIST EN ISO 9004:2009, Vodenje za trajno uspešnost organizacije – Pristop z vodenjem kakovosti.
- Standard : SIST EN ISO 19011:2012, Smernice za presojanje sistemov vodenja.

Cilji in kompetence:

- 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.

Objectives and competences:

- Comprehending and understanding processes, process-based organizations and the ability to manage continuous improvements.
- Ability to analyse, synthesize, and to apply knowledge in practice.
- Knowing the importance of quality and enhancing the quality of professional work through autonomy (self-) critical, (self-) reflexivity and (self-) evaluation.
- Ability to establish and maintain partnerships with all stakeholders (consumers, employees, owners, social environment).
- The ability to connect interdisciplinary knowledge from various subjects.
- Internalisation of building blocks within contemporary organization theory that is based on an organization as a target-oriented relationship among individuals and people.
- Knowing and understanding the concept of autopoiesis in reference to quality management and excellence founded on the spiraling order of planning, doing, checking, and acting.
- Knowledge and understanding of the philosophy, approaches, models, tools, and standards of total quality and business excellence as well as competence in their applicable use in practice.
- Ability to identify, control, and the continuous improvement of processes in an organization and its links to a comprehensive system of processes.

<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<ul style="list-style-type: none"> – Applying basic knowledge and practical approaches to achieve effective and efficient management of an organization with an emphasis on leadership by example, business communication, management of projects, informatisation of processes and systematic thinking. – Training for managing and continuously improving work in production and service organizations
---	--

Predvideni študijski rezultati:	Intended learning outcomes:
<p>Študent/študentka:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. – 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. 	<p>The student will:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Know and understand the multi-layered process approach in quality management and excellent of products and services. – Know and understand the role of quality products and services in business relations. – Understand the interaction among factors that influence the success and effectiveness of quality management and business excellence. – Knows and uses contemporary approaches, models, and tools to achieve continuous quality improvement of products, processes, and systems. – Use basic knowledge and skills from the field of quality management and business excellence. – Reflect and critically evaluate various experiences from the field of quality management and business excellence. – Actively and critically monitor and reflect on current developments in the field of quality management and business excellence. – Know and understand how quality management and business excellence fits with society in large, within the context of culture and value-laden as well as reflect from these contexts to form an intellectually active relationship to the world.

Metode poučevanja in učenja:	Learning and teaching methods:
<ul style="list-style-type: none"> – <i>Predavanja</i> z aktivno udeležbo študentov (razlaga snovi, pogovori, vprašanja, primeri, reševanje problemov). – <i>Seminarske vaje</i> v povezavi s prakso (refleksija izkušenj, projektno delo, timsko delo, metode kritičnega mišljenja, pogovori, sporočanje povratne informacije, socialne igre, ekskurzija). – Individualne in skupinske <i>konzultacije</i> (pogovori, dodatna razlaga, obravnava specifičnih vprašanj). – <i>Animacija samostojnega študija in raziskovanja</i> (motiviranje, usmerjanje, samoopazovanje, samouravnavanje, refleksija, samoocenjevanje). 	<ul style="list-style-type: none"> – Lectures with active student participation (discussions, talks, questioning, cases, problem-solving). – Seminar papers in connection to practice (reflections from experience, project work, teamwork, methods of critical thinking, talks, providing feedback, social games, excursions). – Individual and group consultations (discussions, additional explanations, discussing specific questions). – Facilitating independent study and research (motivating, directing, self-examination, self-regulation, reflection, and self-assessment).

Načini ocenjevanja: **Delež / Weight (%)** **Assessment:**

Način (pisni izpit, ustno izpraševanje, naloge, projekt)		Type (examination, oral, coursework, project)
– Pisni/ustni izpit	60%	– Written / Oral Exam
– Empirična seminarska naloga s poročili seminarskega dela ter predstavitev naloge	40%	– Empirical seminar paper with reports from seminar work and seminar paper presentation

Reference nosilca / Lecturer`s references:

- Tomšič, B. (2012) : *Sistem vodenja kakovosti po zahtevah standardov družine ISO 9000 (ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004)*. Poletna šola FOŠ 2012.
- Tomšič, B. (2012): *Sistem vodenja kakovosti po zahtevah ISO 9001*. Poletna šola FOŠ 2012.
- KIAUTA, Marko, TOMŠIČ, Bojan. *Kakovost in zdravstvo : ob 20. obletnici izhajanja revije Kakovost*. *Kakovost*, Okt. 2011, str. 26-29, ilustr. [COBISS.SI-ID 260761344]
- TOMŠIČ, Bojan. *Sistem vodenja kakovosti poslovanja na primarni ravni zdravstvenega varstva (zdravstveni domovi)*. *Kakovost*, apr. 2009, št. 1, str. 7-11, ilustr. [COBISS.SI-ID 251875840]
- TOMŠIČ, Bojan. *Sistem vodenja kakovosti poslovanja na sekundarni ravni zdravstvenega varstva (bolnišnice)*. *Kakovost*, okt. 2008, št. 3, str. 19-23, ilustr. [COBISS.SI-ID 243486976]