

UČNI NAČRT PREDMETA / COURSE SYLLABUS

Predmet: Menedžment kakovosti
Course title: Quality Management

Študijski program in stopnja Study programme and level	Študijska smer Study field	Letnik Academic year	Semester Semester
Mediji in novinarstvo / Media and Journalism	Program nima smeri / Program has a single course	drugi, tretji / second, third	drugi / second
Visokošolski strokovni / B.A.			

Vrsta predmeta / Course type

izbirni / optional

Univerzitetna koda predmeta / University course code:

Predavanja Lectures	Seminar Seminar	Vaje Tutorial	Klinične vaje work	Druge oblike študija	Samost. delo Individ. work	ECTS
20		40			120	6

Nosilec predmeta / Lecturer:

izr. prof. dr. Andrej Raspor / Assoc. Prof. Andrej Raspor, Ph.D.

**Jeziki /
Languages:**

**Predavanja /
Lectures:** Slovenski / Slovenian, Angleški / English

Vaje / Tutorial: Slovenski / Slovenian, Angleški / English

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

Študent/študentka mora pred pristopom k izpitu pripraviti in zagovarjati empirično seminarsko nalogo.

Prerequisites:

Student must, before entering the exam prepare and defend an empirical paper.

Vsebina:

- Kakovost, definicije, zgodovinski razvoj
- Merjenje kakovosti, model kakovosti
- Sistemi vodenja kakovosti in standardi ISO
- Presoje sistemov vodenja kakovosti
- Načrtovanje kakovosti
- Celovito obvladovanje kakovosti
- Ključni modeli menedžmenta kakovosti
- Orodja menedžmenta kakovosti
- Uvajanje modelov menedžmenta kakovosti v prakso
- Kakovost v storitvah
- Kakovost v socialnem delu

Content (Syllabus outline):

- Quality, definitions of quality, historical development
- Measurement of quality, quality models
- Systems of quality management and ISO standards
- Verifications of quality management systems
- Quality planning
- Total Quality Management
- Key models of quality management
- Tools of quality management
- Introduction of quality management models to the practice
- Quality in services
- Quality in social work

Temeljni literatura in viri / Readings:

Ali, M. and Heller, R. 2001. *Managing for excellence*. Dk Pub.

Evans, J. R. and Lindsay, W. M. 2002. *The management and control of quality* (Vol. 5, pp. 115-128). Cincinnati, OH: South-Western.

Goetsch, D. L. and Davis, D. B. 2010. *Quality management for organizational excellence*. New Jersey: Prentice Hall.

Išikava, K. and Kozina, L. 1989. *Kako celovito obvladovati kakovost: japonska pot*. Tehniška založba Slovenije.

Marolt, J. and Gomišček, B. 2005. *Management kakovosti*. Moderna organizacija.

Pyzdek, T. and Keller, P. 2012. *The Handbook for Quality Management: A Complete Guide to Operational Excellence: A Complete Guide to Operational Excellence*. McGraw Hill Professional.

Raspor, A. 2018. *Kako postaviti sistem inovacij v turizmu*. Dolga Poljana: Perfectus, Svetovanje in izobraževanje.

Raspor, A. 2018. *Teorija organizacije*. Dolga Poljana: Perfectus, Svetovanje in izobraževanje.

Raspor, A. 2018. *Strateško planiranje*. Dolga Poljana: Perfectus, Svetovanje in izobraževanje.

Raspor, A. 2016. *Kako do izboljšanja kakovosti gostinske storitve*. BoMa.

Sower, V. E. 2010. *Essentials of quality with cases and experiential exercises*. John Wiley & Sons.

Cilji in kompetence:

- poznavanje in razumevanje družbenih procesov;
- razvoj kritične in samokritične presoje;
- sposobnost fleksibilne uporabe znanja v praksi;
- poznavanje koncepta kakovosti in vztrajno prizadevanje za kakovost strokovnega dela skozi avtonomnost, (samo)kritičnost, (samo)refleksivnost in (samo)evalviranje v strokovnem delu;
- razvoj sposobnosti in spretnosti za komuniciranje v domačem in mednarodnem okolju;
- etična refleksija in zavezanost profesionalni etiki v družbenem okolju z vestnim spoštovanjem načela resnicoljubnosti, svobode, odgovornosti, odprtosti, strpnosti, pluralizma, ustvarjalnosti, izvirnosti, uravnoveženosti, pravičnosti, poštenosti;
- sposobnost timskega dela, zmožnost vzpostavljanja in vzdrževanja kooperativnih odnosov za delo v skupini in z uporabniki;
- zmožnost za prepoznavanje in izkoriščanje priložnosti, ki se ponujajo v delovnem in družbenem okolju (ki se izkazujejo kot podjetniški duh in aktivno državljanstvo);
- sposobnost povezovanja koherentno obvladanega temeljnega znanja, pridobljenega pri obveznih predmetih, ter njegova uporaba v praksi;
- vzgoja in razvoj potrebe po samostojnem ustvarjanju na podlagi pridobljenih ustreznih strokovnih znanj in praktičnih veščin brez katerih je delovanje posameznikov in skupin v sodobnih medijskih organizacijah preprosto nemogoče;
- vzgojitev primernih individualnih vrednot, vrlin in dobrih običajev kot tudi skupinskih vrednotnih sistemov, ki so nujni pogoj uspešnega delovanja sodobnih medijcev in medijev v razvitem svetu;
- organizacijske in vodstvene spretnosti potrebne za načrtovanje, usmerjanje, spodbujanje, nadziranje, ocenjevanje in

Objectives and competences:

- knowledge and understanding of social processes;
- development of critical and self-critical judgment;
- ability to flexibly apply knowledge in practice;
- knowledge of the concept of quality and persistent efforts for the quality of professional work through autonomy, (self)criticality, (self)reflexivity and (self)evaluation in professional work;
- development of communication skills in the domestic and international environment;
- ethical reflection and commitment to professional ethics in the social environment with conscientious respect for the principle of truthfulness, freedom; responsibility, openness, tolerance, pluralism, creativity, originality, balance, fairness, honesty;
- ability to work in a team, ability to establish and maintain cooperative relationships to work in a group and with users;
- ability to identify and take advantage of opportunities offered in the work and social environment (which are manifested as an entrepreneurial spirit and active citizenship);
- the ability to integrate coherently mastered basic knowledge acquired in compulsory subjects and its application in practice;
- education and development of the need for independent creation on the basis of acquired relevant professional knowledge and practical skills without which the operation of individuals and groups in modern media organizations is simply impossible;
- education of appropriate individual values, virtues and good customs as well as group value systems, which are a necessary condition for the successful operation of modern media and media in the developed world;
- organizational and leadership skills needed to plan, guide, promote, supervise, evaluate and reward independent, conscientious and professional work and / or the creation of

nagrajevanje samostojnega, vestnega in profesionalnega dela in/ali ustvarjanja posameznikov in skupin znotraj medijskih organizacijah;

- plodno komuniciranje z različnimi deležniki na področju medijev.

individuals and groups within media organizations;

- fruitful communication with various stakeholders in the field of media.

Predvideni študijski rezultati:

Študent:

- 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, vključujoč mednarodno perspektivo;
- 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.

Intended learning outcomes:

Student:

- understands the importance and complexity of the process approach to quality management and excellence in products and services;
- understands the role and importance of quality products and services in business relationships;
- understands Interaction between factors that affect the efficiency and effectiveness of quality management and business excellence;
- knows and uses modern approaches, models and tools to achieve and continuous quality improvement of products, processes and systems;
- uses the basic knowledge and skills in the field of quality management and business excellence;
- reflects on and critically evaluates a variety of experience in the field of quality management and business excellence;
- actively and critically monitors and reflects current developments in the field of quality management and business excellence, including international perspective;
- understands the placement of quality management and business excellence in the wider social, cultural and value context and the reflection of these contexts develop intellectually active attitude towards the world.

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)
- Uporaba spletne učilnice oziroma drugih sodobnih IKT orodij

Learning and teaching methods:

- Lectures with the active participation of students (presentation materials, interviews, questions, examples, problem solving)
- Tutorial in conjunction with the practice (reflection of experience, project work, team work, critical thinking, discussion, feedback, social games, excursion)
- Use of online classroom or other contemporary ICT tools

<ul style="list-style-type: none"> • Individualne in skupinske konzultacije (pogovori, dodatna razlaga, obravnava specifičnih vprašanj) • Animacija samostojnega študija in raziskovanja (motiviranje, usmerjanje, samoopazovanje, samouravnavanje, refleksija, samoocenjevanje) 	<ul style="list-style-type: none"> • Individual and group consultations (interviews, additional explanation, specific questions) • Animation of independent study and research (motivation, guidance, self-observation, self-regulation, reflection, self-assessment)
--	---

Načini ocenjevanja:		Delež (v %) / Weight (in %)	Assessment:
Načini: <ul style="list-style-type: none"> • Pisni/ustni izpit • Empirična seminarska naloga s poročili seminarskega dela ter predstavitev naloge • Sodelovanje na predavanjih in vajah <p>Ocenjevalna lestvica – skladno s Pravilnikom o preverjanju in ocenjevanju znanja.</p>	<p>50%</p> <p>25%</p> <p>25%</p>	Types: <ul style="list-style-type: none"> • Written /oral exam • Empirical seminar reports and presentations of project work tasks • Participation in Lectures and Laboratory Exercises <p>Grading is in accordance with the Faculty's evaluation Ordinance.</p>	

Ocena seminarske naloge/ Evaluation of the seminar paper

Kriterij/Criterion	Delež/Share	Točke/Points
Izvirnost pristopa k nalogi/The originality of the approach to the task	20%	5
Dodatna literatura/Additional literature	20%	5
Konsistentnost naloge/Consistency of the task	20%	5
Relevantnost sklepov in uporabnost predlogov/The relevance of the conclusions and the applicability of the proposals	20%	5
Predstavitev naloge/Presentation	20%	5
Skupaj/ SUM	100%	25

Reference nosilca / Lecturer's references:

RASPOR, A. *Kako postaviti sistem inovacij v turizmu*. Dolga Poljana: Perfectus, Svetovanje in izobraževanje, 2018.

RASPOR, A. *Nematerialno nagrajevanje*. Dolga Poljana: Perfectus, Svetovanje in izobraževanje, 2018.

RASPOR, A. *Teorija organizacije*. Dolga Poljana: Perfectus, Svetovanje in izobraževanje, 2018.

RASPOR, A. *Strateško planiranje*. Dolga Poljana: Perfectus, Svetovanje in izobraževanje, 2018.

RASPOR, A. *Prepletenost motivacijskih teorij in teorij menedžmenta v sistemih nagrajevanja*. Dolga Poljana: Perfectus, Svetovanje in izobraževanje, 2017.

RASPOR, A. *Izzivi sistemizacije delovnih mest v podjetju*. Dolga Poljana: Perfectus, Svetovanje in izobraževanje, 2017.

RASPOR, A., LABOVIĆ, B. D. *Dinamična sistemizacija delovnih mest. Dolga Poljana: Perfectus, Svetovanje in izobraževanje*, 2017.

RASPOR, A. *Kako do izboljšanja kakovosti gostinske storitve*. BoMa, 2016.

RASPOR, A. *Napitnine: Orodje za povečanje učinkovitosti poslovanja podjetja*. Murska Sobota: BoMa, 2016.

RASPOR, A., & Macuh, B. *Dan je dolg 24 ur: Kako se prebiti skozi vsakodnevno delo in prosti čas?* Murska Sobota: BoMa, 2016.

RASPOR, A., LACMANOVIĆ, D., STRANJANČEVIĆ, A., BULATOVIĆ, I., RAŠKOVIĆ, M., and VLAHOVIĆ, S. *Chinese tourists in Slovenia and Montenegro: preferences, characteristics and trip motivation*. London: Vega Press, 2016.

BULATOVIĆ, I., STRANJANČEVIĆ, A., LACMANOVIĆ, D., and RASPOR, A. Casino Business in the Context of Tourism Development (Case: Montenegro). *Social Sciences*, 2017, 6 (4), 146.

RASPOR, A. DIVJAK M. What is tipping in post-communist countries? A case study from Slovenia. *Teorija in praksa*, 2017, 54 (6), 1023-1039.

ROZMAN, T., STJEPANOVIČ, T. K., and RASPOR, A. An Analysis of Web-based Document Management and Communication Tools Usage Among Project Managers. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals (IJHCITP)*, 2017, 8 (1), 1-24.

KOVACIC, A., PODGORNIK, N., PRISTOV, Z., & RASPOR, A. Mobbing in a Non-Profit Organisation. *Organizacija*, 2017, 50 (2), 178-186.

RASPOR, A., KOBAL, T., & RODIČ, B. Chinese tourists—are they an opportunity for the Slovene and Croatian tourist industry?. *Tourism and hospitality management*, 2012, 18 (1), 111-125.

Pedagoška dejavnost

- Višješolski predavatelj za strokovni program: Trženje storitev; Trženje v turizmu; Upravljanje in poslovanje velneških centrov; Oblikovanje in trženje velneških storitev; Uvod v turizem in destinacijski menedžment;
- Višji predavatelj za predmetno področje management in Igralništvo: Igralništvo; Strateško načrtovanje v turističnih podjetjih in organizacijah in njihovo upravljanje; Sodobno poslovno okolje in storitvena dejavnost;
- Docent za predmetno področje sociologije organizacij in menedžmenta: Vodenje organizacij in procesov; Teorija organizacij; Menedžment kakovosti in poslovne odličnosti; Iskanje zaposlitve; Strateško planiranje; Projektno upravljanje; Politika in načrtovanje človeških virov; Kreativno upravljanje človeških virov za konkurenčne prednosti; Organizacijska dinamika za odličnost podjetij in kreativno upravljanje sprememb; Tehnološki razvoj v podjetništvu.

Vodstvene izkušnje:

Skupna delovna doba: več kot 33 let od tega več kot 15 let na vodilnih mestih: sekretar, vodja splošnih poslov, vodja/direktor projektov, izvršni direktor za kadre, vodja komisije za stroške, direktor podjetja.

Strokovna dejavnost:

V času vodenja razvoja kadrov je vodil prenovno kadrovske in plačnih procesov ter uvedel SAP HR modul. Postavil je šolo za potencialne vodje ter igralniško in gostinsko šolo. Uvajal je nove produkte ter vodil investicijske in trženjske projekte. Bil je vodja komisije za stroške.