

## 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
Socialni menedžment (VS) / Social management (BA)	Program nima smeri / Program has a single course	Tretji / Third	Šesti / Sixth
Prva stopnja / First level			

**Vrsta predmeta / Course type**

Obvezni / Obligatory

**Univerzitetna koda predmeta / University course code:**

MK / QM

Predavanja Lectures	Seminar Seminar	Vaje Tutorial	Klinične vaje work	Druge oblike študija	Samost. delo Individ. work	ECTS
20	0	40	0	0	90	5

**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:**

Pogoj za vključitev je vpis v 3. letnik študija. Študent/študentka mora pred pristopom k izpitu pripraviti in zagovarjati empirično seminarsko nalogo.

**Prerequisites:**

Enrollment in the 3rd year of study. 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:**

#### Pridobitev splošnih kompetenc:

- razvoj kritične in samokritične presoje,
- sposobnost fleksibilne uporabe znanja v praksi,
- razumevanje pomena kakovosti in prizadevanje za kakovost strokovnega dela skozi avtonomnost, (samo)kritičnost, (samo)refleksivnost in (samo)evalviranje v strokovnem delu;
- sposobnost timskega dela, tj. pripravljenost na sodelovanje, kooperativnost, upoštevanje mnenj drugih in izpolnjevanje dogovorjene vloge v okviru tima oz. skupine;
- sposobnost interdisciplinarnega povezovanja različnih strokovnjakov;
- zmožnost za prepoznavanje in izkoriščanje priložnosti, ki se ponujajo v delovnem in družbenem okolju (ki se izkazujejo kot podjetniški duh in aktivno državljanstvo);
- sposobnost razvijanja alternativnih rešitev v procesu strateškega načrtovanja.

#### Pridobitev predmetno-specifičnih kompetenc:

- sposobnost za reševanje konkretnih družbenih in delovnih problemov z uporabo družboslovnih znanstvenih metod in postopkov;
- sposobnost pridobivanja, selekcije, ocenjevanja in umeščanja novih informacij in zmožnost interpretacije v kontekstu družboslovja;
- poznavanje in razumevanje procesov v poslovnem okolju organizacije in sposobnost za njihovo analizo, sintezo in predvidevanje rešitev ter njihovih posledic;
- načrtovanje in obvladovanje sprememb ob oblikovanju celovite ocene stanja v organizaciji ali družbenem okolju z upoštevanjem različnih dejavnikov.

### **Objectives and competences:**

#### Acquisition of general competences:

- development of critical and self-critical judgement;
- the ability of the flexible use of knowledge in practice;
- understanding the importance of quality, and striving for quality professional work through autonomy (self) criticism, (only) and reflexivity (self) evaluation of the technical work;
- ability to teamwork, i.e. willingness to cooperate, cooperation, respect the opinions of others and fulfil roles within the team or group;
- the ability of interdisciplinary integration of the different experts;
- ability to recognise and exploit opportunities provided in the working and social environment and manifest themselves as entrepreneurial spirit and active citizenship;
- the ability to develop alternative solutions in the process of strategic planning.

#### Acquisition of course-specific competences:

- ability to solve concrete social and work problems using social science scientific methods and procedures;
- the ability to obtain, select, evaluate and position new information and the ability to interpret it in the context of the social sciences;
- knowledge and understanding of processes in an organization's business environment and ability to analyze, synthesize and anticipate solutions and their consequences;
- planning and managing change while making a comprehensive assessment of the situation in an organization or social environment, taking into account various factors.

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

Delež (v %) /

**Načini ocenjevanja:**

Weight (in %)

**Assessment:**

<p>Načini:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pisni/ustni izpit</li> <li>• Empirična seminarska naloga s poročili seminarskega dela ter predstavitev naloge</li> <li>• Sodelovanje na predavanjih in vajah</li> </ul> <p>Ocenjevalna lestvica – skladno s Pravilnikom o preverjanju in ocenjevanju znanja.</p>	<p>50%</p> <p>25%</p> <p>25%</p>	<p>Types:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Written /oral exam</li> <li>• Empirical seminar reports and presentations of project work tasks</li> <li>• Participation in Lectures and Laboratory Exercises</li> </ul> <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
Predstavitve 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., STJEPANOVIĆ, 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 kadrovskih 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.