

## KATALOG ZNANJA

### 1 IME PREDMETA

#### Sistemi zagotavljanja kakovosti (SZK)

### 2 SPLOŠNI CILJI

Splošni cilji so:

- oblikovanje odgovornega odnosa do zagotavljanja kakovosti dela, varstva pri delu in varovanja okolja;
- samostojno načrtovanje in izvajanje delovnih procesov;
- razvijanje sposobnosti za timsko delo ter komuniciranja s kupci in naročniki storitev;
- razumevanje odločilnega vpliva kakovosti storitve na zadovoljstvo strank in uspešnost podjetja;
- zagotavljanje učinkovite rabe energije, materiala in časa;
- razvijanje sposobnosti za stalno strokovno izpopolnjevanje in prenos znanja.

### 3 PREDMETNO SPECIFIČNE KOMPETENCE

Študent si poleg generičnih pridobi naslednje kompetence:

- poznavanje definicije, dimenzij in koristi kakovosti storitev;
- nadziranje, spremljanje in merjenje kakovosti storitev ter vgrajenih delov;
- identifikacija problemov, iskanje rešitev in izboljšav s sodobnimi inženirskimi metodami;
- identifikacija, opredelitev vrzeli in con tolerance med zahtevami naročnikov ter opravljeno storitvijo;
- prepoznavanje možnih napak opravljene storitve in delov, njihovo preprečevanje in razumevanje pomena za varnost naročnikov;
- izvajanje metod za obvladovanje kakovosti dobavljenih delov, obvladovanja zalog in izbire dobaviteljev za optimiranje stroškov in kakovosti;
- vodenje reklamacijskega postopka.

**4 OPERATIVNI CILJI**

<b>INFORMATIVNI CILJI</b> Študent:	<b>FORMATIVNI CILJI</b> Študent:
<b>ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ spozna zgodovinski razvoj obvladovanja kakovosti (OKA) izdelkov in storitev;</li> <li>◦ opredeli različne nivoje kakovosti izdelkov in storitev;</li> <li>◦ razume potrošniško usmerjenost;</li> <li>◦ uporablja predpise, poslovne običaje in standarde za zagotavljanje kakovosti;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ določi resnične in nadomestne kakovostne karakteristike za različne izdelke in storitve;</li> <li>◦ določi povezavo med resničnimi in nadomestnimi kakovostnimi karakteristikami;</li> <li>◦ določi relativno pomembnost posameznih kakovostnih karakteristik;</li> <li>◦ vgrajuje zahteve potrošnikov v iskanje idej in razvoj novih storitev;</li> <li>◦ presoja kakovost na statistični osnovi;</li> </ul>
<b>METODE ZA VODENJE SISTEMOV KAKOVOSTI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ razlikuje različne modele OKA;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ za OKA uporablja različne inženirske modele;</li> <li>◦ samostojno spremlja, pridobiva in vrednoti novosti in informacije;</li> <li>◦ pri delu upošteva konkretne zahteve mednarodne standardizacije;</li> <li>◦ izvaja načrt za OKA in pri svojem delu sledi sprejeti politiki kakovosti / poslovniku kakovosti v podjetju;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ razume temeljne principe TQM;</li> <li>◦ razume princip in potrebo po potrošniški orientaciji;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ načrtuje razvoj storitev na podlagi orientacije strank;</li> <li>◦ optimira storitve z upoštevanjem optimalnega razmerja kakovost – cena – stroški – dobiček;</li> <li>◦ identificira in odpravlja vrzeli med pričakovanji naročnikov in opravljeno storitvijo z upoštevanjem con tolerance;</li> <li>◦ pri uvajanju procesov in sprememb uporablja in vgrajuje temeljne principe TQM;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ razume procesa obvladovanja in zagotavljanja kakovosti ter razlikuje med njima;</li> <li>◦ utemelji prednosti, slabosti in načine zagotavljanja kakovosti s kontrolo;</li> <li>◦ razume ukrepe za preprečevanje ponovitve napak in njihovega vpliva na varnost naročnika;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ pri svojem delu uporablja različne pristope zagotavljanja kakovosti;</li> <li>◦ sodeluje pri uvajanju različnih metod zagotavljanja kakovosti v organizaciji;</li> <li>◦ prepozna kritične točke procesov, kjer se načrtuje in vgrajuje kakovost v izdelek oz storitev;</li> <li>◦ spremlja sodobnejše pristope zagotavljanja kakovosti z obvladovanjem procesov;</li> <li>◦ pri svojem delu uporablja princip samokontrole;</li> <li>◦ pravilno in učinkovito izpelje postopek reklamacije ter postopek preprečevanja ponovitve napak;</li> <li>◦ razlikuje pomembnost napak glede na njihove možne posledice;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ opredeli pomen in vlogo najvišjega vodstva za OKA v organizaciji;</li> <li>◦ razume razloge in osnovna orodja za timsko delo;</li> <li>◦ pojasni osnove delovanja in cilje timov za kakovost;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ skrbi za ustrezno usposobljenost in motivacijo zaposlenih;</li> <li>◦ predlaga izboljšave in inovacije na podlagi analize procesov;</li> <li>◦ vodi in/ali sodeluje v timih za kakovost;</li> <li>◦ presodi svojo odgovornost in odgovornost drugih;</li> </ul>

<b>INFORMATIVNI CILJI</b> Študent:	<b>FORMATIVNI CILJI</b> Študent:
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ razume vlogo osebja pri zagotavljanju kakovosti storitev</li> <li>◦ pojasni osnovne motivacijske vzvode za motiviranje in nagrajevanja zaposlenih.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ motivira sodelavce za kakovostno delo in neprestano izobraževanje in usposabljanje;</li> <li>◦ sodeluje pri vzpostavitvi zagotavljanja kakovosti nabavljenih delov;</li> <li>◦ ugotavlja pomembnost OKA nabavljenih delov in materiala za kakovost končnega izdelka ali storitve;</li> <li>◦ opredeli možne odnose med dobaviteljem in kupcem pri zagotavljanju kakovosti kupljenih delov;</li> <li>◦ določi stroške za zagotavljanje kakovosti na konkretnih primerih.</li> </ul>

## 5 OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 60 (36 ur predavanj in 24 ur seminarskih vaj).

Število ur samostojnega dela: 60 (20 ur študij literature in primerov, 20 ur seminarska naloga, 20 ur za pripravo na izpit).