Informačný list predmetu

Akademický rok 2026/2027

Vysoká škola	Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave
Fakulta	IM UCM
Kód predmetu	KMTH/MATU/BcE/25/25
Názov predmetu	Manažment kvality v službách
Rozsah	39sP
Počet kreditov	4
Vyučujúci	doc. Ing. Jozef Gáll, PhD. (prednášajúci)

Podmienky na absolvovanie predmetu

Podmienkou pristúpenia ku skúške je účasť na prednáškach a cvičeniach a vypracovanie zadaní počas semestra podľa pokynov vyučujúceho.

V prípade individuálneho študijného plánu je podmienkou pristúpenia k písomnej skúške nutná minimálne 50 % účasť na prednáškach a cvičeniach a vypracovanie zadaní podľa pokynov vyučujúceho a skúšajúceho.

100% záverečné hodnotenie – 60% písomná skúška, 20 % záverečný projekt a prezentácia, 20% spracovanie zadaní. Klasifikačný stupeň bude určený na základe stupnice (v %): A (100 – 92), B (91 – 83), C (82 – 74), D (73 – 65), E (64 – 56), Fx (55 a menej).

Výsledky vzdelávania

Študent po absolvovaní predmetu získa tieto vedomosti, zručnosti, kompetencie:

Vedomosti: Študent predmetu sa zorientuje vo vednom odbore a v terminológii, v súvislosti s manažmentom kvality. Pozná najvýznamnejšie vedecké prístupy z minulosti kvality, ale aj najnovšie súčasné trendy zamerané na základy kvality. Študent získava základný pojmový aparát z problematiky manažmentu kvality a ovláda podstatu základných teórií amerického a japonského prístupu ku kvalite. Študent získa prehľad o kľúčových problémoch vo všetkých odvetiach, kde sa manažment kvality implementuje. Danými oblasťami manažmentu kvality sa zaoberá pri skúmaní efektívnosti a vplyvu kvality na zlepšovaie procesov. Študent porozumie logike tvorby základných strategických dokumentov zameraných na kvalitu a súčasne je informovaný o základnom rámci využívania teoretických poznatkov a ich aplikácií v praxi vo sfére manažmentu kvality.

Zručnosti: Študent dokáže uplatňovať základné princípy selekcie údajov a kritického myslenia. Je schopný aplikovať teoretické poznatky pri riešení konkrétnych zadaní. Je schopný využiť metódy a techniky manažérstva kvality. Študent si osvojil základné informácie potrebné na to, aby rozumel základným vzťahom a súvislostiam medzi procesmi v systéme manažérstva kvality. Študent vie samostatne zhodnotiť základné problémy v kontexte na potreby praxe a je schopný robiť analýzy základných procesov v procesnom modele systému manažmentu kvality. Študent je schopný formulovať relevantné závery , vie pracovať so základnými pojmami, ako je napr. manažment kvality, systém kvality, 7 základných nástrojov, PDCA cyklus a pod. Študent je schopný aplikovať základné vedomosti pri analyzovaní aktuálnych tém

v predmetnej oblasti v kontexte na potreby praxe.

Profesijné kompetencie: Študent je odborne spôsobilý pre vytváranie mapy procesov a karty procesu a pre využitie základných nástrojov manažérstva kvality. Študent získal schopnosti orientácie v širokej škále teoretických prístupov k riešeniu praktických otázok, týkajúcich sa plánovania, organizovania, kontroly a zlepšovania v systéme manažérstva kvality a súčasne sa orientuje v základných princípoch a vzťahoch. Študent je schopný aplikovať získané vedomosti v rámci ďalších odborných predmetov, ako sú napr. Nástroje a metódy zlepšovania kvality, Manažment kvality v priemyselných podnikoch, Manažment kvality v službách, ale i v predmetoch zameraných na Marketing, Ľudské zdroje a Logistiku, ktoré sú súčasťou bakalárskeho stupňa štúdia. Študent je pripravený získané vedomosti uplatniť v praktickej činnosti po absolvovaní štúdia prostredníctvom vypracovávania zadaní a riešenia konkrétnych úloh z praxe zadaných pedagógom a od zazmluvnených partnerov.

Prenositeľné kompetencie: Študent predmetu si osvojí komunikačné zručnosti, analytické schopnosti, schopnosť riešiť problémy, efektívne využívať kreatívne techniky v predmetnej oblasti, organizovanie a plánovanie práce, schopnosť prijímať rozhodnutia a niesť zodpovednosť za výstupy z riešení konkrétnych úloh, strategické a koncepčné myslenie, analytické myslenie, digitálna gramotnosť, tímovú prácu pri riešení konkrétnych úloh v rámci cvičení, analyzovanie a riešenie problémov prostredníctvom nástrojov a metód manažérstva kvality, kultivovaný a odborný písomný i ústny prejav, pružnosť v myslení (adaptabilita, flexibilita, improvizačné spôsobilosti), schoposť selekcie údajov, vytváranie literárnych rešerší a správnej interpretácie prevzatých informácií.

Stručná osnova predmetu

1. Podstata manažmentu kvality v službách.
2. Historický vývoj manažmentu kvality.
3. Filozofie manažmentu kvality a ich vplyv na organizáciu.
4. Procesný prístup v manažmente kvality.
5. Meranie kvality služieb.
6. Zákaznícka spokojnosť a jej analýza.
7. Budovanie systému manažment kvality v organizáciách.
8. Charakteristika vybraných metód manažérstva kvality.
9. Plánovanie a zlepšovanie kvality služieb.
10. Kontrola a udržateľnosť kvality služieb.
11. Technológie v manažmente kvality.
12. Ceny manažérstva kvality doma i v zahraničí.
13. Praktické prípadové štúdie a ich aplikácie.

Odporúčaná literatúra

ČAPOŠOVÁ, E.. 2023. Základy manažmentu kvality. Trnava: Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave, 2023. 154 s. ISBN 978-80-572-0370-4.
JURAN, J.M. 1988. Quality Confrol Handbook. New York: McGrawHill, 1988.
KAPSDORFEROVÁ, Z., ŠVIKRUHOVÁ, P. 2012. Manažment kvality. Nitra: Vydavateľstvo SPU v Nitre, 167 s. ISBN 978-80-552-2230-1.
MASAKI, I. 2004. KAIZEN, Total Productive Maintenance Total Quality Control, The New Seven Kamban. Brno: Computer Press, 2004, ISBN 80-251-0461-3.
PAULOVÁ, I. 2018. Komplexné manažérstvo kvality.9 Bratislava: Wolters Kluwer, 2018, 160 s. ISBN 9788081688348.
Perspektivy kvality: odborný časopis vydávaný ČSJ a SSK, www.csq.cz/casopis-perspektivy-kvality.
Normy ISO.
Národný program kvality SR na aktuálne obdobie.

Jazyk, ktorého znalosť je potrebná na absolvovanie predmetu

Slovenský jazyk

Poznámky

Časová záťaž študenta:
100 hodín, z toho:
kombinované štúdium (P, S, C): 39
samoštúdium: 22
iné: spracovanie zadaní: 39