

Tunnikava

Õppeaine ja -valdkond: Juhtimine (moodul) – teema „Kontrollimine“; alateema „Kvaliteedijuhtimine”

Klass, vanuse- või haridusaste: Ärikorralduse spetsialist, EKR tase 5; täiskasvanud õppijad

Tunni kestvus: 2 akadeemilist tundi (2 × 45 min; kokku 90 min)

Tunni teema (sh alateemad): Kvaliteedijuhtimine kui kontrollimise tööriist: ISO 9000 seeria, ISO 9001 nõuded ja sertifitseerimine, ISO 9004 juhised; mõju ja kriitika; edutegurid; PDCA ja protsessipõhine juhtimine; mõõdikud ja parendamine

Autor: Aleksei Korovitšev

Tunni eesmärgid:

- Sünteesida iseseisva töö (ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004) ja rühmatööde tulemused ning siduda need teadusuuringutest tulenevate järeldustega.
- Kujundada õppijates oskus teha argumenteeritud otsus (ISO - juurutada/mitte juurutada)

Milliseid üld- ja ainepädevusi (sh läbivad teemad) toetatakse:

- Ettevõtlikkuspädevus
- Tegevuspädevus
- Ainepädevus: protsessijuhtimine, tulemuslikkuse mõõtmine (KPI), riskipõhine mõtlemine, pidev parendamine.

Õpitulemused:

Tunni lõpuks õppija:

- eristab ISO 9000, ISO 9001 ja ISO 9004 eesmärgi ja rolli kvaliteedijuhtimises;
- selgitab, mida ISO 9001 sertifikaat kinnitab ja mida see ei garanteeri (nt „sertifikaat ≠ automaatselt TQM“);
- nimetab vähemalt 3 võimalikku kasu ja 3 peamist kriitikakohta (nt bürokraatia, formaalsus, pideva parendamise risk);
- kirjeldab edutegureid (sisemine motivatsioon, tippjuhtkonna pühendumus, töötajate kaasamine, kompetentsid, mõõdikud);

Mõisted:

- kvaliteedijuhtimine; ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004; sertifitseerimine; audit; dokumenteeritud teave;
- protsessipõhine juhtimine; PDCA (Demingi tsükkel); pidev parendamine; huvipooled; riskipõhine mõtlemine; tulemuslikkuse näitajad (KPI).

Õpilaste eelteadmised ja -oskused:

- Õppijad on eelnevalt iseseisvalt läbi töötanud ISO 9000, ISO 9001 ja ISO 9004 (põhimõisted, struktuur, eesmärgid).
- Rühmatöös on analüüsitud standardite sisu ning koostatud kokkuvõtted/ettekanded.
- Varasemalt on käsitletud juhtimise põhifunktsioone (sh kontrollimine), protsessi mõistet ja KPI-de põhialuseid.

Hindamine: õpetaja annab tagasisidet õpilastele, hindamisülesannet tunni lõpus ei ole

Eelnevalt vajalikud tegevused õpetajale ja õpilasele:

Õpetaja:

- valmistab ette slaidiesitluse (qms_iso_presentation_ru.pptx);

Õpilane:

- võtab kaasa iseseisva töö märkmed ja rühmatöö kokkuvõtte;
- valmistub aruteluks: toob 1 näite varasemast töökogemusest või praktikast, kus „kvaliteet“ või „standard“ mõjutas tulemust.

Tunniks vajalikud materjalid, vahendid, tarkvara ja veebiaadressid:

- qms_iso_presentation_ru.pptx (slaidiesitus) ja õpetaja konspekt (ISO-teaduspõhine ülevaade-konspekt.docx).
- Tahvel/ekraani jagamine, markerid.
- Kiirküsitluse tööriist (Forms).

Tunni käik:

Tunni osad	Tegevuste kirjeldused	Tegevusele kuluv aeg	Õpetaja tegevus	Õpilaste tegevus
I Ettevalmistus • Sissejuhatus • Tähelepanu haaramine • Häälestus (eesmärgipüstitus, motiveerimine) • Eelteadmiste väljaselgitamine • Vajaminevate teadmiste kordamine	0–5 min: Sissejuhatus – seos eelmiste iseseisvate töödega, tunni fookus ja reeglid. 5–10 min: Tähelepanu haaramine – väide „ISO = paberimajandus“ vs „ISO = konkurentsieelis“ (kiirhääletus + põhjendus). 10–15 min: Eelteadmiste aktiveerimine – mini-quiz (5 küsimust) ISO 9000/9001/9004, PDCA, dokumenteeritud teave.	15 min (5 + 5 + 5)	• avab tunni ja seab eesmärgid; • viib läbi kiirhääletuse, seob vastused teema „kontrollimine“ ja „tulemuslikkus“ mõistetega; • viib läbi mini-quiz'i ning täpsustab segaseid mõisteid.	• kuulavad, osalevad hääletuses ja põhjendavad lühidalt; • vastavad mini-quiz'ile (üksikult), vajadusel arutavad paaris; • täpsustavad oma eelteadmised (mis on selge, mis vajab kordust).
II Põhiosa • Peab tagama tunni eesmärgi täitmise • Õppemeetodid	15–50 min: Rühmade lühikokkuvõtted: ISO 9000/9001/9004 põhisõnum. 50–80 min: Õpetaja süntees slaidide abil: ISO mõju, kriitika, edutegurid.	65 min (35 + 30)	• juhib rühmade kokkuvõtteid; • teeb slaidide põhjal sünteesi.	• esitavad rühmatöö kokkuvõtteid; • teevad märkmeid.
III Lõpetav osa • Tunni kokkuvõtte/eesmärgi saavutuse kontroll • Tagasiside/refleksioon	80–87 min: Tunni kokkuvõte – 5 peamist järeldust (mida ISO sertifikaat annab/ei anna; millal süsteem töötab; kuidas vältida bürokraatiat; PDCA roll). 87–90 min: Refleksioon: 3 uut teadmist, 2 rakendusideed.	10 min (7 + 3)	• võtab kokku ja seob järeldused „kontrollimise“ funktsiooniga;	• mõtlevad kaasa ja reflekteerivad õpitu; • sõnastavad, kuidas teadmisi töölus/praktikas kasutada.