

RTU studiju kurss "Kvalitātes nodrošināšana un pilnveide"**22000 Inženierekonomikas un vadības fakultāte****Vispārējā informācija**

Kods	IV0096
Nosaukums	Kvalitātes nodrošināšana un pilnveide
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītājs	Inga Lapiņa - Doktors, Profesors
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 23.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV
Anotācija	Kvalitātes nodrošināšana un pilnveide ir nozīmīgas organizācijas procesu kvalitātes vadīšanas komponentes. Mūsdienās jēdziens „kvalitātes vadīšana” ir ieguvis daudz plašāku jēgu un nozīmi nekā iepriekš, to attiecina ne tikai uz ražošanu, bet arī pakalpojumu sniegšanu un valsts pārvaldes sektoru. Ir grūti atrast nozari, kurā produkta vai pakalpojuma kvalitātes pilnveidošana nebūtu pamatkritērijs klientu iegūšanai un noturēšanai, kā arī efektīvākai organizācijas darbībai. Studiju kursa ietvaros pastiprināta uzmanība tiek veltīta zināšanu un izpratnes paplašināšanai un padziļināšanai par kvalitātes vadības teorētiskajām un praktiskajām aktualitātēm, jaunākajiem atklājumiem, lai nodrošinātu pamatu doktorantu radošās domāšanas un pētniecības prasmju attīstībai, tostarp veidojot kritisko domāšanu un prasmi integrēt dažādu jomu zināšanas, raugoties no to saskares pozīcijām.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Studējošajiem jāprot / jāspēj: -Patstāvīgi formulēt problēmas ar kvalitātes vadību un atbilstības novērtēšanu saistītās pētījumu jomās; -Kritiski analizēt sarežģītas zinātniskās un profesionālās problēmas ar kvalitātes vadības pilnveidi saistītās jomās, kā arī izvēlēties un izmantot atbilstošu zinātnisko metodoloģiju to atrisināšanai; -Pamatot lēmumus, balstoties uz kvalitātes vadības teorētiskajām nostādnēm un demonstrējot prasmi izvēlēties attiecīgās pētījumu metodes kvalitātes vadības un nodrošināšanas jomā; -Diskutēt par sarežģītiem vai sistēmiskiem jautājumiem, demonstrējot izpratni par kvalitātes vadības teorijas un prakses iespējamo ietekmi uz vidi un sabiedrību to ilgtspējīgas attīstības kontekstā; -Izprast un ievērot zinātniskās ētikas principus.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Četri individuālie uzdevumi – studējošie patstāvīgi sagatavo un iesniedz eseju, divus zinātniskos referātus ar prezentāciju un zinātnisko rakstu par mācībspēka norādītajām studiju kursa tēmām. Patstāvīgais darbs tiek organizēts individuālo studiju veidā.
Literatūra	Pamatliteratūra: 1.Juran, J. M., De Feo, J.A. (2010). Juran's Quality Handbook. The Complete Guide to Performance Excellence, sixth ed. The McGraw-Hill Companies. 1113 p. (available in RKI library). 2.Seifedine, K. (2018). Understanding Six Sigma: Concepts, Applications and Challenges. New York: Nova. eBook. 179 p. (available in EBSCOhost database). 3.Rodrigues, L.R. et al. (2013). Service Quality Management. Issues and Perspectives. Hamburg: Anchor Academic Publishing. 70 p. (available in ProQuest database). Papildliteratūra: 1.Lee, S.M., Lee, D. & Kim, Y.S. (2019). The quality management ecosystem for predictive maintenance in the Industry 4.0 era. Int J Qual Innov 5, 4 (2019) doi:10.1186/s40887-019-0029-5. 2.Burritt, R., Christ, K. (2016). Industry 4.0 and environmental accounting: a new revolution?. AJSSR 1, 23–38 (2016) doi:10.1186/s41180-016-0007-y. 3.Kessler, E. H. (2013). Encyclopedia of Management Theory. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc. 2013. E-book. 1005 p. (available in EBSCOhost database). 4.Weber, E., Phillips, P. P., Phillips, J. J. (2016). Making Change Work : How to Create Behavioural Change in Organizations to Drive Impact and ROI. London, United Kingdom: Kogan Page. eBook. 286 p. (available in EBSCOhost database). 5.Trabka J. (2015) Quality Management Support Systems (QMSS) – Definition, Requirements and Scope. In: Wrycza S. (eds) Information Systems: Development, Applications, Education. SIGSAND/PLAIS 2015. Lecture Notes in Business Information Processing, vol 232. Springer, Cham. (available in Springer link database). 6.Gurski, D. (2014). Customer Experiences Affect Customer Loyalty: An Empirical Investigation of the Starbucks Experience Using Structural Equation Modeling. Hamburg: Anchor Academic Publishing. 55 p. (available in ProQuest database). 7.Bergman, B. Klefsjö, B. (2010). From Customer Needs to Customer Satisfaction. Lund: Studentlitteratur, 658 p. (available in RTU library). 8.De Brincat, E. (2014). Quality Management in Micro firms – Myt
Nepieciešamās priekšzināšanas	Zināšanas kvalitātes vadībā maģistra grāda līmenī.

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienē studijas		Nepilna laika neklātienē studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
Pētījumu rezultāti, statistika par kvalitātes situāciju pasaulē un nākotnes attīstības tendences.	4	32	2	36

Seši sigma un Lean Sigma pilnveides metožu ietekme uz biznesa snieguma rādītājiem. Seši sigma un Lean Sigma izmantošana ilgtspējīgai attīstībai.	6	51	3	53
Kvalitātes mērījumu teorijas loma un izmantošana biznesa snieguma novērtēšanā.	8	67	4	71
Kvalitātes risku vadības teorija un biznesa nepārtrauktība, tās praktiskie lietojumi.	8	67	4	71
Nepārtrauktās pilnveides teorija un tās ietekme uz organizāciju darbības kvalitāti.	8	67	4	71
Atbilstības novērtēšanas aktualitātes un problēmas ES Kopējā tirgū.	8	67	4	71
Organizāciju kvalitātes kultūra. Korporatīvās sociālās atbildības ietekme uz organizācijas kultūru.	6	51	3	53
Kvalitāte 4.0 kā daļa no Industry 4.0 ietvara, tās attīstības tendences un izaicinājumi XXI g.s.	8	67	4	71
Lietu interneta (IoT) un mākslīgās intelekces ietekme uz mūsdienu pētniecību kvalitātes vadības un nodrošināšanas jomā.	8	67	4	71
Kopā:	64	536	32	568

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Spēj izmantot doktora studiju programmas studiju gaitā apgūtās zināšanas un prasmes, ievērojot pētījumu rezultātus, statistiku par kvalitātes situāciju pasaulē un nākotnes attīstības tendences.	1. individuālais uzdevums (eseja), eksāmena darbs.
Izprot kvalitātes mērījumu teorijas lomu un prot to izmantot biznesa snieguma novērtēšanā. Pārzina Seši sigma un Lean Sigma pilnveides metodes, prot pamatot Seši sigma un Lean Sigma izmantošanas nosacījumus organizācijas ilgtspējīgai attīstībai.	2. individuālais uzdevums (zinātniskais referāts ar prezentāciju), eksāmena darbs.
Spēj analizēt un piedāvāt uzlabojumus organizācijas nepārtrauktās pilnveides, risku vadības un kvalitātes kultūras attīstības stratēģiju īstenošanā.	3. individuālais uzdevums (zinātniskais referāts ar prezentāciju), eksāmena darbs.
Demonstrē izpratni, spēju interpretēt, analizēt un novērtēt pierādījumus par Quality 4.0, Lietu Interneta un mākslīgās intelekces ietekmi uz kvalitātes vadības teorijas un prakses attīstības perspektīvām.	4. individuālais uzdevums (zinātniskais raksts), eksāmena darbs.
Spēj veikt starptautiskās preču un pakalpojumu plūsmas atbilstības novērtēšanas shēmas struktūras teorētiski pamatotu izvēli un izstrādāt tās pilnveides priekšlikumus.	Eksāmena darbs.

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
Apmeklējums, aktivitāte nodarbībās.	5
1.individuālais darbs - pētījums (eseja) par kvalitātes situāciju pasaulē un nākotnes attīstības tendencēm.	10
2.individuālais darbs – zinātniskais referāts (ar prezentāciju) par Seši sigma un Lean Sigma izmantošanas nosacījumiem un iespējām organizācijas ilgtspējīgai attīstībai.	15
3.individuālais darbs - analītisks pētījums (zinātniskais referāts ar prezentāciju) organizācijas nepārtrauktās pilnveides, risku vadības un kvalitātes kultūras attīstības stratēģiju īstenošanā.	15
4.individuālais darbs – zinātniskais raksts par Kvalitātes 4.0 kā daļas no Industry 4.0 ietvara, tās attīstības tendencēm un izaicinājumiem XXI g.s.	15
Noslēguma eksāmena darbs.	40
Kopā:	100

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	23.0	32.0	208.0	0.0		*	