

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

Kods	IV0592
Nosaukums	Kvalitātes vadība
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītspēks	Inga Lapiņa - Doktors, Profesors
Mācītspēks	Galina Robertsons - Pētnieks Jānis Pildavs - Pasniedzējs
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 9.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV, EN
Anotācija	Studiju kursā studējošie iegūst zināšanas un attīsta prasmes un kompetenci visaptverošās kvalitātes vadības principu izpratnē, kvalitātes vadības problēmu un to iespējamo cēloņu identificēšanā, organizāciju kvalitātes vadības sistēmu izveidē, procesu un ar kvalitātes nodrošināšanu saistīto risku analizē, kā arī kvalitātes pilnveides metožu izvēlē un izmantošanā. Studenti iegūst kompetenci analizēt produktu un pakalpojumu kvalitātes raksturotājus, procesus, kvalitātes vadības principus, iegūst izpratni par kvalitātes vadības standartiem un izcilības modeļiem. Izvēloties iespējamās minēto jautājumu risināšanas metodes, studējošie izstrādā grupu darba projektus, attīstot prasmes un kompetenci ar kvalitāti saistītu problēmu situāciju analizē, problēmu cēloņu identificēšanā, risinājuma metodes izvēlē atbilstoši identificētajiem problēmu cēloņiem, izstrādāto risinājumu prezentēšanā un izvērtēšanā. Studiju kurss veicina domāšanas un argumentēšanas prasmes attīstību, strādājot individuāli un grupā, prasmi pamatot problēmu risinājumus un izmantot profesionālo terminoloģiju kvalitātes vadības jomā.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	•sniegt zināšanas par kvalitātes jēdzienu, principiem, procesu pieeju, kvalitātes sistēmu un tās nozīmi organizācijas konkurētspējas nodrošināšanā; •veidot izpratni par kvalitātes vadības principiem, sistēmām un metodēm; •veidot prasmi raksturot organizācijas procesus, produktus un pakalpojumus; •veidot profesionālās terminoloģijas lietošanas prasmi. •attīstīt izpratni par kvalitātes pilnveides metodēm un to lietošanu; •attīstīt kritiskās domāšanas, komunikācijas, problēmu risināšanas, analītiskās, argumentēšanas un informācijas apstrādes prasmi; •attīstīt projektu un individuālā darba prasmi; •attīstīt spēju izvēlēties metodi ar kvalitāti saistīto problēmu risināšanai.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Patstāvīgās studijas tiek organizētas individuālā darba un grupu darba veidā, tajās ir iekļauts darbs ar obligāto un ieteicamo literatūru, e-studiju materiāliem un e-resursiem. Studenti individuāli sagatavo un iesniedz pētījumu (eseju) par izvēlētu kvalitātes vadības problēmu (1.individuālais darbs), veic pašnovērtējumu par savu kompetenču apguvi, apgūstot studiju programmā iekļautos kursus (2.individuālais darbs). Grupā sagatavo pētījumu par kvalitātes vadības, procesu pilnveides, vai atbilstības novērtēšanas jautājumu, izvēloties tematu no saraksta (1.grupu darbs), veic situāciju analīzi par kādu aktuālu kvalitātes vadības jomas praktisku problēmu, prezentējot rezultātus (2. grupu darbs)
Literatūra	Pamatliteratūra: 1.EFQM modeļa rokasgrāmata. 2.Foster, S.,T. Managing Quality: Integrating the Supply Chain. Third edition, New Jersey: Pearson Education, 2007 (pieejama caur ORTUS). 3.Gerberihs, K.V. Salīdzināšana jeb benchmarking. Rīga: SIA BALTA eko, 2004. 4.Kalējs, O. Kvalitātes vadības sistēma un tās izveidošana pakalpojumu jomā. Rīga: LatConsul, 2005. 5.Vasiļevska D. (2017). Kvalitātes nodrošināšanas vadība. R.: Juridiskā koledža, 233 lpp 6.Studiju materiāli RTU ORTUS vidē https://ortus.rtu.lv. Papildliteratūra: 1.Besterfield D.H. Quality Control. 7th ed. - Pearson Prentice Hall, 2004. 2.Gardner, R.A. The Process-Focused Organization: A Transition Strategy for Success. - Milwaukee WI: ASQ Quality Press, 2004. 3.Heske, U. Darbs komandā. Rīga: Zvaigzne ABC, 2007. 128 lpp. 4.Oakland, J.S. Oakland on Quality Management. Oxford: Elsevier Butterworth- Heinemann, 2004. 5.Quality management principles, ISO, 2015. URL: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf
Nepieciešamās priekšzināšanas	Datorprasmes darbam ar programmatūru MS Word, Excel, Minitab.

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienēs studijas		Nepilna laika neklātienēs studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
Kvalitātes evolūcija. Kvalitātes terminoloģija, koncepcijas un standarti, izcilības modeļi	6	9	3	12
Visaptverošās kvalitātes vadības (TQM) principi, „klienta balss” un „procesa balss”	6	9	3	12
Partnerattiecību ar klientiem veidošana, kvalitātes specifika pakalpojumu jomā	6	9	3	12

Attiecību veidošana ar piegādātājiem, darbs komandā, pienākumu deleģēšana	6	9	3	12
Līdervadība, stratēģiskās plānošanas metodoloģija, saziņas principi un nozīme TQM īstenošanā	6	9	3	12
Procesu vadības principi. Procesu orientēta organizācija. Kvalitātes vadības sistēmas izstrāde un ieviešana.	6	9	3	12
Procesu parametru izklāde, vispārējie un speciālie izklādes cēloņi, kontroles punkti	6	9	3	12
Kvalitātes vadības sistēmu standarti. EFQM Biznesa izcilības modelis, pašvērtējuma metodoloģija	6	9	3	12
Kvalitātes pilnveides instrumentārijs	6	9	3	12
Benčmārkinga būtība un metodoloģija. Korporatīvās sociālās atbildības principi	4	6	2	8
Seši Sigma un Lean Sigma metodoloģija.	6	9	3	12
DMAIC cikla fāzes, to saturs. Taguchi metode un process, eksperimentu plānošana.	4	6	2	8
Kvalitatīvu produktu/pakalpojumu izveides process. Atšķirību analīzes (SERVQUAL) metode	6	9	3	12
Vispārinātās kvalitātes funkcijas – QFD (kvalitātes mājas) metodoloģija	6	9	3	12
Attiecības ar piegādātājiem. Piegādes ķēžu vadība	6	9	3	12
Kvalitātes kontroles un vadības statistiskās metodes. Procesu veikspējas raksturotāji, to ietekmējošie faktori.	6	9	3	12
Produktu drošums un dzīves cikls. Sistēmu drošums.	4	6	2	8
Kopā:	96	144	48	192

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Studenti izprot kvalitātes jēdzienus, sistēmu, procesu, produktu un pakalpojumu kvalitātes raksturotājus, ietekmējošos faktorus, pārzina kvalitātes pilnveides filozofijas un metodoloģijas, kvalitātes vadības metodes.	1)1.pašpārbaudes tests 2)1. Grupu darbs, prezentācija 3)Starppārbaudījums
Studenti spēj noteikt un izstrādāt kvalitātes vadības sistēmas ieviešanas secīgos posmus un veicamos pasākumus, raksturot kvalitātes ietekmi uz organizāciju darbību, piegādātāju un klientu attiecības, izprot kvalitātes stratēģiskās plānošanas principus.	1)4. Pašpārbaudes tests 2)Starppārbaudījums
Studenti spēj analizēt kvalitātes sistēmu modeļus un standartus, raksturot kvalitātes vadības principus, salīdzināt vēsturisko un mūsdienu informāciju.	1)2. Pašpārbaudes tests 2)Starppārbaudījums
Studenti spēj lietot kvalitātes pilnveides metodes un instrumentus situāciju analīzē, modelēt problēmsituācijas, strādāt grupu projektā un individuāli, uzrāda kritiskās un analītiskās domāšanas, argumentēšanas un informācijas apstrādes prasmi.	1)3. un 6. Pašpārbaudes tests 2)1. Individuālais darbs 3)Noslēguma eksāmens
Studenti izprot procesu un to statistiskās vadīšanas pieeju, procesu veikspēju un izklādes raksturotājus, spēj aprēķināt procesa veikspējas un sistēmu drošuma rādītājus.	1)5. Pašpārbaudes tests 2)Noslēguma eksāmens
Studenti spēj izmantot literatūru un citus informācijas avotus kvalitātes vadības problēmu risināšanā, spēj lietot kvalitātes vadības un atbilstības novērtēšanas tematikas profesionālo terminoloģiju.	1)1.un 2.grupu darbs un 1. un 2.individuālais darbs 2)Prezentācijas 3)Starppārbaudījums un noslēguma eksāmens

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
1. individuālais darbs - pētījums (eseja) par izvēlētu kvalitātes vadības problēmu	10
1. grupas darbs - pētījums par kvalitātes vadības, procesu pilnveides, vai atbilstības novērtēšanas jautājumu, izvēloties tematu no saraksta ar prezentāciju	15
Starppārbaudījuma darbs	15
2. grupas darbs - pētījums par kādu aktuālu kvalitātes vadības vai atbilstības novērtēšanas jomas jautājumu un datu apstrādi ar izvēlētu datorprogrammu, ar prezentāciju	10
2. individuālais darbs - pašnovērtējums par savu kompetenču apguvi, apgūstot studiju programmā iekļautos kursus	10
Seši pašpārbaudes testi	20
Noslēguma eksāmena darbs	20
Kopā:	100

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	9.0	48.0	48.0	0.0		*	