

RTU studiju kurss "Visaptverošā kvalitātes vadība"

22000 Inženierekonomikas un vadības fakultāte

Vispārējā informācija

Kods	IUE535
Nosaukums	Visaptverošā kvalitātes vadība
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītbspēks	Inga Lapiņa - Doktors, Profesors
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 6.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV, EN
Anotācija	<p>Kvalitātes vadība ir viena no būtiskām organizācijas operatīvās vadības sastāvdaļām. Mūsdienās jēdziens „kvalitātes vadība” 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 uzlabošana nebūtu pamatkritērijs klientu iegūšanai un noturēšanai, kā arī efektīvākai darbībai.</p> <p>Kursa ietvaros pastiprināta uzmanība tiks veltīta vadīšanas kvalitātei. Organizācija kopumā, kā arī atsevišķi procesi un sistēmas ir jāveda kvalitatīvi un tas ir vadītāja galvenais pienākums un atbildība. Mūsdienās – darīt pareizās lietas pareizajā brīdī – ir viens no biznesa administrēšanas galvenajiem uzdevumiem. Šī brīža aktualitāte vairs nav tikai – kā būt labākajam, bet gan – kā izdzīvot globālās konkurences apstākļos.</p> <p>Kursa ietvaros studenti izpratīs kvalitātes vadības vietu un lomu organizāciju vadībā, kā arī iegūs prasmes izmantot dažādus kvalitātes vadības rīkus un metodes. Kurss sastāv no šādām pamattēmām: Orientācija uz klientu; procesu un produktu kvalitātes plānošana; Procesu vadība; Kontroles sistēmas; Nepārtraukta uzlabošana.</p>
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	<p>Kursa mērķis ir sniegt zināšanas par visaptverošo kvalitātes vadību; atbilstīgu procesu plānošanas un kontroles metožu izpratni un pielietošanas spējas; izskaidrot kvalitātes vadības pielietošanas iespējas un īpatnības dažādu veidu un nozaru organizācijās.</p> <p>Kursa apguves rezultātā jāiegūst kompetence un prasme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analizēt un izprast klientu prasības un apmierinātību ar produktu vai sniegto pakalpojumu - analizēt un plānot organizācijā notiekošos procesus - noteikt un analizēt procesu mērķus, raksturlielumus un kontroles sistēmas; - izprast nepārtrauktās uzlabošanas ideju un prast pielietot problēmu risināšanas metodes - izprast izcilības modeļus - izprast kvalitātes standartu prasības
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	<p>Kursa ietvaros ir paredzēti 2 individuālie mājas darbi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rakstiskas atbildes uz jautājumiem (pēc 1.moduļa); 2) Biznesa procesu kartes sastādīšana reālai organizācijai. Esošās situācijas analīze un vismaz 3 ieteikumu sagatavošana darbības uzlabošanai (pēc 1.moduļa); <p>Mājas darbu sagatavošanai tiek dota 1 nedēļa.</p> <p>Kursa ietvaros ir paredzēti 6 praktiskie darbi grupās pa 4–6 cilvēkiem (paredzēti veikšanai klases nodarbībās). Pēc katra praktiskā darba studenti prezentē darba rezultātus visai auditorijai. Uzdevuma sagatavošanai tiek dotas 15–60 minūtes, atkarībā no uzdevuma sarežģītības.</p>
Literatūra	<p>Pamatliteratūra:</p> <p>Foster T. Managing Quality: Integrating the Supply Chain. - 3rd edition. - Pearson Prentice Hall, 2007. - 568 p. - ISBN 0-13-220644-7</p> <p>Papildliteratūra:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oakland J.S. Total Quality Management text with cases. - Butterworth Heinemann, 2003. - ISBN 0 7506 5740 5 2. Shiba S., Walden D. Four practical revolutions in Management. -Productivity Press, 2001. - ISBN 1-56327-217-2 3. Gemba Kaizen, Masaaki Imai A commonsense, Low-cost approach to management. – 2005. - ISBN 0-07-031446-2 4. Waters D. Operations Management. - Prentice Hall, 2002.- ISBN-10:0-201-39849-4 5. Hill T. Operations Management. - Palgrave Macmillan, 2005. - ISBN1-4039-3466-5 6. Adizes I. Mastering Change. - Adizes Institute Publication, 1992. - ISBN 0-937120-04-9 7. Fergus OConnel Fast Project. - Pearson Education, 2007. - ISBN978-0-273-71233-6 8. Quality Management as a Craft, 9. Morgan C., Murgatroud S. Total Quality management in the public sector. - Open University Press, 1997.
Nepieciešamās priekšzināšanas	Pamatzināšanas uzņēmējdarbības plānošanā un vadībā. Studiju priekšmetam ir integrējoša loma.

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienes studijas		Nepilna laika neklātienes studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
1. Ievads: Kvalitātes jēdziens; Kvalitātes vadības vieta uzņēmuma vadības sistēmā; Cilvēku uztvere par kvalitāti	3	0	0	0
2. Kvalitātes vadības rašanās konteksts: Kvalitātes vadības vēsture; Kvalitātes vadības eksperti	3	0	0	0

3. Orientācija uz klientu: Klienta, tirgus, sabiedrības „balss”; Klienta vajadzību izziņāšanas metodes	7	0	0	0
4. Kvalitātes nodrošināšana: Kvalitāte produktu radīšanā, pakalpojumos un valsts pārvaldē; Ārpakalpojumu izmantošana	6	0	0	0
5. Procesi pieeja: Procesi mērīšana; Procesi raksturotāji; Procesi mainīgums	7	0	0	0
6. Sistēmas vadības jēdziens un pielietojums: Sistēmas pieeja organizāciju vadīšanai; Organizāciju dzīves cikls	4	0	0	0
7. Procesi plānošana: Procesa definīcija; Procesi tipi, klasifikācijas struktūra; Biznesa procesu norises modelēšana	10	0	0	0
8. Procesi kontrole: Procesa mērķu un mērījumu sasaiste; Datu analīzes metodes; Procesi audits	10	0	0	0
9. Procesi uzlabošana: Nepārtrauktas uzlabošanas koncepcija; Populārākās pieejas kvalitātes pārvaldībā	10	0	0	0
10. Kursa gala pārbaudījums	4	0	0	0
Kopā:	64	0	0	0

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
1. Studenti saprot kvalitātes jēdziena skaidrojumu VKV kontekstā. Prot identificēt kvalitātes vadības elementus organizācijā un saprot kā veidojas klienta uztvere par kvalitāti.	Grupu diskusijas. Tests
2. Studenti zina kvalitātes vadības rašanās vēsturi, kvalitātes ekspertus un to galvenās atziņas. Spēj ilustrēt ekspertu darba metodes.	Grupu diskusijas. Tests
3. Studenti saprot „klienta” jēdzienu kvalitātes vadībā. Prot pielietot SERVQUAL un KANO metodes klientu apmierinātības novērtēšanai. Prot novērtēt un analizēt klientu neapmierinātības faktorus.	Praktiskais darbs: Klientu prasību izziņāšana izmantojot SERVQUAL un KANO modeļus
4. Studenti izprot kvalitātes nodrošināšanas aspektus produkta radīšanā, pakalpojumos un publiskajā sektorā. Spēj novērtēt nosacījumus uzņēmuma procesu nodošanai ārpakalpojumu organizācijām.	Grupu diskusijas. Tests
5. Studenti zina procesu mērīšanas pamatprincipus. Saprot datu mainīgumu. Prot aprēķināt datu dabiskā mainīguma robežas, pielietot dažādiem procesiem atbilstošas kontrolkartes un izskaidrot procesu mainīguma histogrammas.	Praktiskais darbs: Procesu stabilitātes analīze
6. Studenti izprot vadības procesus, organizāciju dzīves ciklu un tā īpatnības, darbinieku uzvedības motīvus un spēj atrast iespējas tos ietekmēt.	Praktiskais darbs: Problēmu cēloņu identificēšana
7. Studenti spēj raksturot un identificēt procesu tipus organizācijās. Prot klasificēt uzņēmumā notiekošos procesus un modelēt uzņēmuma procesus. Izprot projektu tipa procesu vadības īpatnības. Prot pārvērst klienta vajadzības prasībās procesiem, plānot un dokumentēt procesus.	Grupu diskusijas. Tests. Praktiskais darbs: 1) Biznesa procesu kartes sastādīšana 2) Procesi modelēšana pie dažādām stratēģijām
8. Studenti izprot mērķu kaskadēšanas principu pa procesiem. Prot noteikt procesa mērķus un mērījumus. Prot analizēt procesu izpildījuma datus. Izprot procesu audita metodi un tās pielietojumu.	Praktiskais darbs: Procesu kontroles parametru un mērīšanas periodiskuma noteikšana
9. Studenti saprot nepārtrauktās uzlabošanas koncepciju. Izprot populārākās pieejas kvalitātes pārvaldībā. Prot praktiski pielietot vismaz vienu problēmu risināšanas metodi. Prot paskaidrot 7 kvalitātes rīkus. Zina izcilības modeļus un kvalitātes standartu pamatprasības.	Grupu diskusijas. Tests
10. Eksāmens Eksāmena mērķis ir demonstrēt studenta spēju pielietot kursa ietvaros apgūtās zināšanas ikdienas darbā. Studentam ir jānodēfina problēma, kas ir reālā organizācijā šobrīd un tieši attiecas uz kādu no piedāvātajām perspektīvām un jāapraksta, kā vajadzētu rīkoties konkrētajā gadījumā.	Individuāls eksāmena darbs, kas tiek izstrādāts un iesniegts ORTUS vidē līdz pasniedzēja noteiktam datumam. Tiek piedāvātas 2 perspektīvas – 1) Klientu, tirgus un sabiedrības „balss” perspektīva vai 2) Procesi vadības perspektīva.
11. Kursa gala vērtējums Vērtējums veidojas no 6 praktisko darbu, 2 mājas darbu, 2 testu un eksāmena rezultātiem, kas aptver visu kursa saturu.	Gala vērtējums tiek iegūts summējot vērtējumus no visiem kursa pārbaudījumiem.

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	6.0	3.0	1.0	0.0		*	