

RTU studiju kurss "Visaptverošā kvalitātes vadība"

22000 Inženierekonomikas un vadības fakultāte

Vispārējā informācija

Kods	MKI518
Nosaukums	Visaptverošā kvalitātes vadība
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītbspēks	Gaļina Robertsone - Pētnieks
Mācītbspēks	Armands Ploriņš - Vieslektors Jānis Pildavs - Docētājs
Apjoms daļās un kredītpunktos	2 daļas, 4.0 kredītpunkti, 6.0 EKPS kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV, EN
Anotācija	Studiju kurss aptver kvalitātes vadības principu teorētisko zinību un praktisko rīcību apguvi. Vispirms studējošie apgūst visaptverošās kvalitātes vadības filozofiju, pēc tam turpina ar praktisko rīcību piemēru izpēti dažādos ražošanas un pakalpojumu sfēras uzņēmumos un valsts pārvaldes institūcijās. Studenti iegūst zināšanas par kvalitātes līmeņiem un to novērtēšanu, kvalitātes metožu un instrumentu izvēli un lietošanu dažādās situācijās, prasmi noteikt kvalitātes raksturotājus. Studenti iegūst kompetenci analizēt produktu un pakalpojumu kvalitātes raksturotājus, piedalīties organizācijas pašnovērtēšanas procesā, izstrādāt un īstenot atbilstības novērtēšanas programmas un nepilnību novēršanas pasākumus, iegūst izpratni par kvalitātes standartiem. Kurss veicina kritiskās domāšanas un argumentēšanas prasmes attīstību, prasmi lietot profesionālo terminoloģiju, strādāt grupās un individuāli.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	-veidot izpratni par kvalitātes jēdzienu, principiem, procesu pieeju, kvalitātes sistēmu un tās nozīmi organizācijas konkurētspējas nodrošināšanā; -veidot izpratni par kvalitātes vadības principiem, sistēmām un metodēm dažādos ražošanas un pakalpojumu uzņēmumos, nevalstiskās organizācijās un valsts pārvaldes institūcijās; -veidot prasmi raksturot organizācijas procesus, produktus un pakalpojumus; -attīstīt izpratni par kvalitātes pilnveides metodēm un to lietošanu; -veidot izpratni par standartu veidiem un standartizāciju; -veidot profesionālās terminoloģijas lietošanas prasmi -attīstīt kritiskās domāšanas, komunikācijas, problēmu risināšanas, analītiskās, argumentēšanas un informācijas apstrādes prasmi; -attīstīt grupu un individuālā darba prasmi.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Patstāvīgajās studijās iekļauts darbs ar obligāto un ieteicamo literatūru, e-studiju materiāliem, e-resursiem, esejas sagatavošana, patstāvīgais pētījums, prezentāciju sagatavošana. Grupu projekti tiek organizēti 3-4 studējošo grupās.
Literatūra	Pamatliteratūra: 1. Vasiļevska, D. (2017). Kvalitātes nodrošināšanas vadība. Rīga : Juridiskā koledža, 233 lpp. 2. Bergman, B., Klefsjo, B. (2003). Quality: From Customer Needs to Customer Satisfaction, (2nd edition), Studentlitteratur, Lund, Sweden (www.studentlitteratur.se), 606 p. Papildus literatūra: 1. Pildavs J. (2002). Kvalitātes vadīšanas teorijas pamati. Rīga. 2. Juran, J., M., Godfrey, A.B. (1998). Juran's Quality Handbook. 5th ed. USA: McGraw-Hill Book Company. 3. Shridhara Bhat, K. (2010). Total Quality Management. Text and Cases. Himalaya Publishing House Pvt. Ltd. Revisited ed., 758 p. (available on eBook Central database in ORTUS). 4. EFQM izcilības modelis 2013. Rīga: Latvijas Kvalitātes biedrība. 31 lpp. 5. Quality management principles, ISO, 2015. URL: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf 6. SIA "Latvijas Standarts" standarti (pieejami tiešsaistē RTU bibliotēkā)
Nepieciešamās priekšzināšanas	Nav nepieciešamas.

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienes studijas		Nepilna laika neklātienes studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
Kvalitātes jēdziens, raksturojošie lielumi, kvalitātes terminoloģija.	4	6	2	8
TQM, kvalitātes vadības principi un metodes, kvalitātes vadības sistēma.	8	9	4	12
Klientu apmierinātība, tās novērtēšana. Orientācija uz klienta vajadzībām, iesaistītās puses, to vajadzību saskaņošana.	6	9	3	12
Procesa parametru raksturotāji, to novērtēšana. Cikla laiks.	6	9	3	12
Procesa izkļedes cēloņu veidi, to noteikšana un identificēšana, kvalitātes pilnveides pasākumu ieteikumu izstrādāšana.	8	12	4	16
Līdervadība, stratēģiskā plānošana un kvalitātes principu īstenošana organizācijā.	4	9	2	12
Kvalitātes sistēmas pilnveide izcilībā balstītai darbinieku labbūtības veidošanai un organizācijas ilgtspējīgai attīstībai.	12	18	6	24

Nepārtrauktā pilnveide. Procesu un sistēmas pieeja kvalitātes vadībā. Procesu pilnveides instrumenti.	8	12	4	16
Kvalitātes pilnveides metodoloģijas: Seši Sigma, Lean, benčmārķings, u.c.	8	12	4	16
Kopā:	64	96	32	128

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Spēj izveidot un secīgi ieviest organizācijas kvalitātes vadības sistēmu (KVS), noteikt kvalitāti ietekmējošos faktoros un riskus, veikt mērījumus, pārzina integrētās KVS izveides pamatprincipus	1) Grupu projekts (1.). 2) Eseja. 3) Eksāmena darbs, 1. daļa
Spēj noteikt, izvērtēt, vadīt un pilnveidot organizācijas procesus un to mijiedarbību, lietot kvalitātes vadības metodes un instrumentus atbilstoši organizācijas vajadzībām, apstrādāt un interpretēt datus.	1) Grupu projekts (2.). 2) Patstāvīgais darbs (1.). 3) Eksāmena darbs, 1. daļa.
Spēj piedalīties organizācijas pašnovērtēšanas procesā, izstrādāt un īstenot atbilstības novērtēšanas programmas un nepilnību novēršanas pasākumus.	1) Patstāvīgais darbs (2.). 2) Grupu projekts (3.). 3) Eksāmena darbs, 1. daļa
Spēj plānot nepieciešamos resursus sistēmu, procesu un produktu kvalitātes nodrošināšanai un pilnveidei, vadīt kvalitātes pilnveides un risku mazināšanas pasākumus.	1) Patstāvīgais darbs (3.). 2) Grupu projekts (4.). 3) Noslēguma eksāmens.
Izprot organizācijas darbības pamatrādītājus un budžeta veidošanas principus, spēj definēt organizācijas mērķus, rosināt pārmaiņu procesus, veikt ar kvalitāti saistīto risku identificēšanu un izvērtēšanu. Spēj organizēt personāla mācības un komunikācijas plūsmu organizācijā.	1) Patstāvīgais darbs (4.). 2) Grupu projekts (5.). 3) Noslēguma eksāmens.
Spēj noteikt piemērojamos standartus un ievērot normatīvo aktu prasības. Spēj veikt pētījumus kvalitātes vadības un/vai atbilstības novērtēšanas jomā, analizēt un interpretēt rezultātus.	1) Patstāvīgais pētījums, tā prezentācija.

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
Apmeklējums un aktivitāte nodarbībās.	5
Eseja par kvalitāti ietekmējošajiem faktoriem un riskiem.	5
Grupu projekti (Nr.1, 2) un patstāvīgais darbs (Nr.1) par organizācijas KVS, procesiem un to mijiedarbību.	10
Patstāvīgie darbi par organizācijas pašnovērtēšanas modeļiem un metodēm, kvalitātes pilnveides un risku mazināšanas pasākumiem (Nr.2., 3.).	10
Eksāmena darbs, 1. daļa.	20
Patstāvīgais darbs (Nr.4) par organizācijas pārmaiņu procesu rosināšanu un metodēm to sasniegšanai.	5
Grupu projekti (Nr.3., 4., 5.) par kvalitātes mērķu izpratni organizācijas kontekstā, ar kvalitāti saistīto risku identificēšanu, normatīvo aktu prasību ievērošanu un problēmu risināšanas metožu izvēli	15
Patstāvīgais pētījums izvēlētajā kvalitātes vadības un/vai atbilstības novērtēšanas jomā un tā prezentācija	10
Noslēguma eksāmens.	20
Kopā:	100

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	2.0	1.0	1.0	0.0		*	
2.	2.0	1.0	1.0	0.0		*	