

## RTU studiju kurss "Kvalitātes vadība"

22000 Inženierekonomikas un vadības fakultāte

**Vispārējā informācija**

Kods	IV0434
Nosaukums	Kvalitātes vadība
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācībspēks	Gaļina Robertsone - Pētnieks
Mācībspēks	Inga Lapiņa - Doktors, Profesors Jānis Pildavs - Docētājs
Apjoms daļās un kredītpunktos	2 daļas, 9.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV, EN
Anotācija	Studiju kurss aptver kvalitātes sistēmu un tehnoloģiju, kā arī kvalitātes vadības pamatprincipu teorētiskos un praktiskos aspektus. Studenti iegūst zināšanas un izpratni par kvalitātes jēdzienu, kvalitātes vadības filozofiju un tās attīstību, kvalitātes līmeņiem un to novērtēšanu, kvalitātes standartiem un atbilstības novērtēšanu. Studenti iegūst kompetenci analizēt organizācijas procesu, produktu un pakalpojumu kvalitātes raksturotājus, piedalīties organizācijas pašnovērtēšanas procesā, atbilstības novērtēšanas un nepilnību novēršanas pasākumos, kā arī prasmi noteikt ar kvalitātes zudumu saistītās izmaksas un riskus, izvēlēties kvalitātes pilnveides metodes un instrumentus dažādās organizācijās. Studiju kursa laikā tiek attīstītas argumentēšanas un prezentēšanas prasmes, prasmes strādāt grupās un individuāli, papildinātas profesionālās terminoloģijas zināšanas, kā arī veicināta analītiskās un kritiskās domāšanas attīstība
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Studiju kursa mērķis ir veidot izpratni par kvalitātes būtību, kvalitātes sistēmu un procesu pieeju, kvalitātes vadības pamatprincipiem, modeļiem, metodēm un tehnoloģijām, lai veidotu un attīstītu kompetenci organizācijas efektīvas un produktīvas darbības nodrošināšanai. Studiju kursa uzdevumi ir: - veidot izpratni par kvalitātes vadības pamatprincipiem, modeļiem, sistēmām, pieejām un metodēm; - veidot praktiskās iemaņas darbam ar kvalitātes sistēmas elementiem, kvalitātes vērtēšanas un analīzes metodēm; - attīstīt prasmi analizēt un novērtēt organizācijas procesu, produktu un pakalpojumu kvalitāti un ar kvalitātes zudumu saistītās izmaksas un riskus; - veidot izpratni par kvalitātes līmeņiem un raksturotājiem, atbilstības novērtēšanu un standartizāciju; - veidot izpratni par kvalitātes pilnveides metodēm un to izmantošanu dažādās organizācijās, tai skaitā ražošanas un pakalpojumu uzņēmumos, nevalstiskās organizācijās un valsts pārvaldes institūcijās; - attīstīt analītiskās un kritiskās domāšanas, problēmu risināšanas, argumentēšanas, informācijas apstrādes prasmes; - attīstīt grupu un individuālā darba prasmi, kā arī komunikācijas prasmi un profesionālo terminoloģiju.
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 nelielās (3-4) studējošo grupās.
Literatūra	Obligātā / Obligatory: 1. Vasiļevska, D. (2017). Kvalitātes nodrošināšanas vadība. Rīga : Juridiskā koledža 2. Bergman, B., Klefsjo, B. (2003). Quality: From Customer Needs to Customer Satisfaction, (2nd edition), Studentlitteratur, Lund, Sweden (www.studentlitteratur.se) 3. Oakland J.S. Total Quality Management text with cases. Oxford: Elsevier, 2003. Papildu / Additional: 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., (available on eBook Central database in ORTUS). 4. Besterfield, D.H.; Besterfield-Michna, C.; Besterfield, G. H.; Besterfield-Sacre, M. (2012). Total Quality Management, 3rd edition. Published by Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall. 5. Quality management principles, ISO, 2015. URL: <a href="https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf">https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf</a> 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, raksturotāji, terminoloģija. Produktu un pakalpojumu kvalitāte. Pamata kvalitātes instrumenti.	12	12	6	24
Kvalitātes vadības vēsturiskā attīstība. Visaptveroša kvalitātes vadība. Kvalitātes sistēma.	12	12	4	16

Organizācijas ārējās un iekšējās vides novērtējums. Iesaistītās puses, to vajadzību saskaņošana.	4	4	2	8
Orientācija uz klientu jeb "klienta balss". Klientu apmierinātība, tās vērtēšana (SERVQUAL, Kano, u.c.).	12	12	4	16
Kvalitātes politika un stratēģija. Līderība. Kvalitātes mērķi. Darbinieku iesaiste un komunikācija.	8	8	2	8
Sistēmas un procesu pieeja kvalitātes vadībā. Procesu parametru raksturotāji, to novērtēšana. Cikla laiks.	8	8	4	16
Modeļi un pieejas kvalitātes sistēmas veidošanai un vadībai, pamatprincipi un metodes. Izcilības modeļi (EFQM, MBNQA u.c.).	4	4	2	8
Kvalitātes standarti. Starptautisko kvalitātes vadības sistēmu standartu saime ISO.	4	4	2	8
Kvalitātes vadības sistēmas ieviešana un dokumentācija.	8	8	4	16
Riski un iespējas - kvalitātes risku vērtēšana un risku vērtēšanā balstīta domāšana. Ar kvalitātes zudumu saistītās izmaksas.	8	8	4	16
Kvalitātes mērījumi. Faktos un pierādījumos balstīta lēmumu pieņemšana.	8	8	2	8
Kvalitātes audits un atbilstības novērtēšana.	4	4	2	8
Pastāvīga pilnveide. Kvalitātes pilnveides metodes un instrumenti. Piegādātāju kvalitātes nodrošināšana.	12	12	4	16
Salīdzinošā novērtēšana (benčmarkings). Pārmaiņu vadība.	8	8	2	8
Kvalitātes funkcijas izvērtēšana (Kvalitātes māja).	4	4	2	8
Kvalitātes sistēmas pilnveide izcilībā balstītai darbinieku labbūtības veidošanai un organizācijas ilgtspējīgai attīstībai.	4	4	2	8
<b>Kopā:</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>48</b>	<b>192</b>

### Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Izprot kvalitātes jēdzienu, raksturotājus un ietekmējošos faktoros. Spēj veikt mērījumus, lietot profesionālo terminoloģiju, pamatot savu viedokli, strādāt grupā un individuāli.	1) Grupu projekts (1.). 2) Eseja. 3) Eksāmena darbs (kursa 1.daļas noslēgumā).
Spēj raksturot kvalitātes ietekmi uz uzņēmuma darbību, izprot procesus, organizācijas un klientu/iesaistīto pušu attiecības, strādāt ar dažādiem informācijas avotiem, atlasīt un apkopot informāciju.	1) Grupu projekts (2.). 2) Patstāvīgais darbs (1.). 3) Eksāmena darbs (kursa 1.daļas noslēgumā).
Spēj definēt kvalitātes mērķus un organizēt mērķu komunikācijas plūsmu organizācijā. Spēj noteikt un izvērtēt organizācijas procesus un to mijiedarbību, lietot kvalitātes analīzes un vadības metodes un instrumentus atbilstoši organizācijas vajadzībām, apstrādāt un interpretēt datus.	1) Grupu projekts (3.). 2) Patstāvīgais darbs (2.). 3) Noslēguma eksāmens.
Spēj izveidot un secīgi ieviest vienkāršu organizācijas kvalitātes vadības sistēmu (KVS). Spēj plānot nepieciešamos resursus sistēmu, procesu un produktu kvalitātes nodrošināšanai un risku mazināšanai.	1) Patstāvīgais darbs (3.). 2) Grupu projekts (4.). 3) Noslēguma eksāmens.
Spēj piedalīties organizācijas pašnovērtēšanas procesā, identificēt ar kvalitātes zudumu saistītos riskus un zudumus, sagatavot priekšlikumus nepilnību novēršanas pasākumiem.	1) Grupu projekts (5.). 2) Noslēguma eksāmens.
Spēj veikt kvalitātes vadības sistēmas analīzi un risku novērtējumu un piedāvāt risinājumus vienkāršās problēmsituācijās, demonstrē problēmu risināšanas prasmi.	1) Patstāvīgais darbs (4.). 2) Grupu projekts (6.). 3) Noslēguma eksāmens.
Spēj noteikt piemērojamos standartus un ievērot normatīvo aktu prasības. Spēj veikt neliela apjoma pētījumus kvalitātes vadības jomā, analizēt un interpretēt rezultātus.	1) Patstāvīgais pētījums, tā prezentācija.

### Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
Eseja par kvalitāti ietekmējošajiem faktoriem un raksturotājiem	10
Grupu projekti (Nr.1, 2) un patstāvīgais darbs (Nr.1) par kvalitāti ietekmējošiem faktoriem un klientu apmierinātību	10
Eksāmena darbs (1.daļas noslēgumā)	15
Patstāvīgais darbs (Nr.2) par ar kvalitātes zudumu saistītām izmaksām	10
Patstāvīgie darbi par organizācijas KVS ieviešanu, kvalitātes un risku analīzes metožu un instrumentu izmantošanu (Nr.3, 4)	10
Grupu projekti (Nr.3, 4, 5, 6) par kvalitātes mērķu izpratni organizācijas kontekstā, organizācijas pašnovērtēšanas procesu, ar kvalitāti saistīto risku identificēšanu, normatīvo aktu prasību ievērošanu un problēmu risināšanas metožu izvēli	20
Patstāvīgais pētījums izvēlētajā kvalitātes vadības jomā un tā prezentācija	10
Noslēguma eksāmens	15
<b>Kopā:</b>	<b>100</b>

### Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	3.0	20.0	20.0	0.0		*	
2.	6.0	40.0	40.0	0.0		*	