



DALYKO (MODULIO) APRAŠAS

Dalyko (modulio) pavadinimas lietuvių kalba	Dalyko (modulio) pavadinimas anglų kalba	Kodas
KOKYBĖS VADYBOS METODAI	QUALITY MANAGEMENT METHODS	

Dėstytojas (-ai)	Padalinys (-iai)
Koordinuojantis: asist. D. Ruželė	Vadybos katedra, Ekonomikos fakultetas, Vilniaus universitetas

Studijų pakopa	Dalyko (modulio) lygmuo	Dalyko (modulio) tipas
Pirmoji	-	Privalomas

Igyvendinimo forma	Vykdyimo laikotarpis	Vykdyimo kalba (-os)
Auditorinė	3 Semestras	Lietuvių

Reikalavimai studijuojančiajam	
Išankstiniai reikalavimai: -	Gretutiniai reikalavimai (jei yra): -

Dalyko (modulio) apimtis kreditais	Visas studento darbo krūvis	Kontaktinio darbo valandos	Savarankiško darbo valandos
5	130	48	82

Dalyko (modulio) tikslas: studijų programos ugdomos kompetencijos		
<p>Modulio tikslas – supažindinti su kokybės vadybos metodais bei išmokti juos taikyti organizacijų veiklos gerinimui.</p> <p>Bendrosios kompetencijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bendravimas ir bendradarbiavimas (BK1). • Nuolatinis mokymasis (BK2). • Socialinis atsakingumas (BK3). <p>Dalykinės kompetencijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konceptualių pagrindų žinios ir gebėjimai (DK4). • Valdymo sistemų kūrimo žinios ir gebėjimai (DK5). • Technologinės, metodinės žinios ir gebėjimai, profesinis kompetentingumas (DK6). 		
Dalyko (modulio) studijų siekiniai	Studijų metodai	Vertinimo metodai
Gebės taikyti įvairius kokybės vadybos metodus bei suvokti kokybės vadybos metodų vietą vadybos sistemų kontekste.	Įtraukiančios paskaitos, grupinė diskusija, vaizdinės medžiagos analizė, praktinės užduotys auditorijoje savarankiška užduotis.	Darbas auditorijoje, savarankiška užduotis, egzaminas raštu.
Gebės suprasti prekių ir paslaugų kokybės užtikrinimo principus bei iššūkius.		
Gebės taikyti Lean, Six Sigma ir subalansuotos rodiklių sistemos siūlomus metodus, suvokti šių vadybos įrankių principus, mokės juos integruoti į organizacijų veiklą.		

Temos	Kontaktinio darbo valandos							Savarankiškų studijų laikas ir užduotys	
	Paskaitos	Konsultacijos	Seminariai	Pratybos	Laboratoriniai darbai	Praktika	Visas kontaktinis darbas	Savarankiškas darbas	Užduotys
1. Įvadinė paskaita. Mokymosi mokytis principai ir metodai. Kokybės vadybos metodai ir jų vieta kokybės vadyboje. Kokybės vadybos metodų raida.	2		1				3	3	Mokslinės literatūros šaltinių nagrinėjimas pagal akademinę diskusijai siūlomas temas.
2. Paslaugų kokybė. Paslaugų kokybės užtikrinimo metodai. Skundų ir konfliktų valdymas. SERVQUAL, SERVPERF ir kiti paslaugų kokybės vertinimo modeliai.	4		2				6	6	
3. Prekių ir gaminių kokybė. Prekių kokybės samprata ir užtikrinimo metodai. Kūrimo ir projektavimo metodai. „Krioklio“, „Stage-gate“, „Prototipų“, „Spiralės“ modeliai. Patikimumo inžinerija. FMEA metodika. Sugretinimas. Kokybės kaštai.	4		2				6	6	
4. Vartotojų poreikių tyrimo metodai. Vartotojų vizitacija. Gemba walk. Minčių lietus. Panašumų diagrama. „Multipickup“ metodas. Kokybės funkcijos išskleidimo (KFI) bei Kano modelio sąsajos su vartotojų poreikių tyrimu.	2		1				3	3	
5. Lean vadyba: Lean filosofija, principai ir metodologija. Lean vadybos sistema masinės gamybos kontekste. Lean taikymas paslaugų ir gamybos sektoriuose. Lean kainodara. Lean vadybos sąsajos su organizacine kultūra. Lean kultūros diegimo iššūkiai. Lean pokyčių valdymas. Problemų sprendimo metodas „A3“.	4		2				6	6	Mokslinės literatūros šaltinių nagrinėjimas pagal akademinę diskusijai siūlomas temas.
6. Lean „švaistologija“ ir švaistymų eliminavimo metodai: sutvarkymas 5S, U linija, ruošinių valdymas Chaku-Chaku, „pienovežis“, įrengimų efektyvumo užtikrinimas OEE, visuotinė prevencinė priežiūra TPM, įrengimų perderinimas SMED, Spagetti diagrama, atsargų valdymas FIFO, PQCDs, Obeya, Shojinka, Takotei-Mochi.	2		1				3	3	
7. Lean visuotinio įtraukimo ir komandinio darbo metodai: Hoshin Kanri, A3 problemų sprendimo metodas, kokybės būreliai, Kaizen komandos, TPM, Asaichi susirinkimai, pritarimo gavimas Nemawashi, vizuali vadyba, Kanban lenta, daugiafunkcinės komandos, „Cross training“, Ringi sprendimų priėmimas, priežiūros zonos.	2		1				3	3	
8. Lean srauto valdymo „kaip tik laiku“ (JIT) metodai: vertės srauto modeliavimas VSM, atsargų valdymas Kanban, „ištraukiamoji“ vadyba Pull, Takto laikas, Heijunka Box, tiekimas tinkama seka JIS, SIPOC diagrama, Genryo Seisan, tiekimo grandinės valdymas SCM, apribojimų teorija TOC.	4		2				6	6	

9. Lean kokybės inkorporavimo (jap. Jidoka) metodai: 7 kokybės valdymo įrankiai (7QC), „5 Kodėl“, defektų prevencija Poka-Yoke, standartizuotas darbas SW, inkorporuota kokybė Tsukurikomi, Andon iškaba, linijos stabdymas, dalinė automatizacija, Ikko-Nagashi.	2		1				3	3	
10. Lean nuolatinio tobulinimo (jap. Kaizen) principai ir metodai: PDCA, PDSA ir PDSS ciklai, Kaizen Teian, 3P, mokymasis pritaikant žinias praktikoje Jishuken, LAMDA ciklas, horizontalus skleidimas Yokoten, auditas Kamishibai, klaidos pripažinimas Hansei.	2		1				3	3	
11. Subalansuotų rodiklių sistema. Matavimai ir vadyba. Subalansuotų rodiklių sistema ir jos struktūra. Strateginių perspektyvų rodikliai. Strateginės veiklos valdymas.	2		1				3	3	Mokslinės literatūros šaltinių nagrinėjimas pagal akademinę diskusijai siūlomas temas.
12. Six Sigma metodologija ir metodai. Six Sigma struktūra. Six Sigma strateginiai tikslai. Six Sigma metodai. DMAIC ir kiti ciklai. Six Sigma taikymų ir tyrimų apžvalga.	2		1				3	3	
Savarankiško darbo užduoties atlikimas. Savarankiško darbo atlikimas. Savarankiško darbo pristatymas. Savarankiško darbo turinio ir pristatymo formos aptarimas auditorijoje.							-	10	
Egzaminas. Pasiruošimas egzaminui (medžiagos kartojimas). Egzamino laikymas. Studentams aktualių klausimų (egzamino klausimų ir jų formulavimo, mokymosi proceso efektyvumo, dalyko turinio bei praktinės naudos ir kt.) aptarimas po egzamino.							-	24	
Iš viso	32		16				48	82	

Vertinimo strategija	Svoris proc.	Atsiskaitymo laikas	Vertinimo kriterijai
Darbas auditorijoje paskaitų bei seminarų metu	20 proc.	Semestro metu	Studento aktyvumas auditorijoje paskaitų bei seminarų metu, atliekant praktines užduotis bei dalyvaujant diskusijose: 2 balai – studentas aktyviai dalyvauja diskusijose, reiškia argumentuotą požiūrį, identifikuoja ir formuluoja problemas, pateikia kritinį vertinimą, išsamiai ir argumentuotai atsako į klausimus. 1 balas – dalyvauja diskusijose, iš dalies atsako į klausimus. 0 balų – diskusijose dalyvauja menkai.
Savarankiško darbo užduoties pristatymas	20 proc.	Viso semestro eigoje	Savarankiškos darbo užduoties vertinimo kriterijai. - Darbo pateikimas, temos atskleidimas, išvadų pagrįstumas: o 1 balas - tema atskleista visapusiškai, aiški ir logiška darbo struktūra, atlikta nuosekli ir išsami analizė, išvados yra originalios bei pagrįstos; o 0,5 balo - darbo struktūra stokoja logiškumo, tema atskleista nepilnai, analizė neišsami, išvados paviršutiniškos; o 0 balų - tema pilnai neatskleista arba atskleista paviršutiniškai ir formaliai, išvados nesuformuotos. - Darbo pristatymas ir diskusijos: o 1 balas - pristatymas išraiškingas, emocionalus, auditorija aktyviai klausosi, gebama diskutuoti atsakyti į klausimus; o 0,5 balo – auditorija mažai įtraukta į aktyvų klausymą, į diskusijos klausimus atsakoma neišsamiai; o 0 balų – auditorija neįtraukta, diskusija nevyksta.
Egzaminas raštu	60 proc.	Semestro pabaigoje	Egzaminą leidžiama laikyti tik pateikus savarankišką darbą ir jį pristačius auditorijai. Egzamino užduotį sudaro 12-ka atviro ir uždaro tipo klausimų, kurių kiekvieno vertė 0,5 balo. Yra vertinamas atsakymų atitikimas klausimui ir išsamumas (atviri klausimai) bei atsakymų tikslumas (uždari klausimai). Maksimalus surinktų balų skaičius – 6.

			<ul style="list-style-type: none"> ○ 6 balai - puikios žinios ir gebėjimai, teisingai atsakyta 11-12 klausimų. ○ 5 balai – labai geros žinios ir gebėjimai, teisingai atsakyta 9-10 klausimų. ○ 4 balai - geros žinios ir gebėjimai, gali būti neesminių klaidų, teisingai atsakyti 7-8 klausimai. ○ 3 balai - vidutinės žinios ir gebėjimai, gali būti neesminių klaidų, teisingai atsakyti 5-6 klausimai. ○ 2 balai - silpnos žinios ir gebėjimai, yra klaidų, teisingai atsakyti 3-4 klausimai. ○ 1 balas - silpnos žinios ir gebėjimai, yra esminių klaidų, teisingai atsakyti 2-3 klausimai. ○ 0 balų - netenkinami minimalūs reikalavimai, teisingai atsakyti 0-1 klausimai.
--	--	--	---

Autorius	Leidimo metai	Pavadinimas	Periodinio leidinio Nr. ar leidinio tomas	Leidimo vieta ir leidykla ar internetinė nuoroda
Privalomoji literatūra				
Bagdonienė, L.; Hopenienė, R.	2009	Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis.		Kaunas: KTU leidykla Technologija.
Nitin, S.; Deshmukh, S.G.; Vrat, P.	2005	Service quality models: a review.		http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/02656710510625211
Pakdil, F.; Leonard, K.M.	2015	The effect of organizational culture on implementing and sustaining Lean processes.	<i>Journal of Manufacturing Technology Management</i> , 26 (5), 725 - 743	http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/JMTM-08-2013-0112
Hines, P.; Holweg, M.; Rich, N.	2004	Learning to evolve: A review of contemporary lean thinking.	<i>International Journal of Operations & Production Management</i> , 24 (10), 994-101.	http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/01443570410558049
Liker, J.K.	2006	"Toyota" sėkmės kelias.		Kaunas: Smaltija.
Gupta, P.	2005	Šešios sigmos verslo sėkmei valdyti.		Vilnius: Vaga.
Papildoma literatūra				
Kamiske, G.F.	2013	Handbuch QM-Methoden.		München: Carl Hanser Verlag.
Basu, R.	2009	Implementing Six Sigma and Lean: a practical guide to tools and techniques.		Oxford: Elsevier Limited.
Ghobadian, A.; Speller, S.; Jones, M.	1994	Service Quality.	<i>International Journal of Quality & Reliability Management</i> , 11 (9), 43 - 66	http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/02656719410074297
Stentoft J.; Per Vagn, A.; De Haas, H.F.	2011	Service supply chain management: A survey of lean application in the municipal sector.	<i>International Journal of Physical Distribution & Logistics Management</i> , 41 (3), 277 – 295.	http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/09600031111123796
Fujimoto, T.	1999	The evolution of a manufacturing system at Toyota.		New York: Oxford University Press.
Ohno, T.	2005	Tojotos gamybos sistema: tolyn nuo masinės gamybos.		Vilnius: RGrupė.
Obara, S.; Hunter, D.	2015	Toyota pagal Toyota.		Vilnius: Vaga.