



Kvaliteedi- ja teenindusjuhtimine (IBA-017)

(Quality and service management)

AINEKAART

Õppeaine maht (EAP)	3.00 ECTS
Hindamine	eristav hindamine
Õppeaine lühikirjeldus	
<p>Õppe eesmärgiks on võimaldada õppijal omandada ettevõtte kvaliteedijuhtimise protsessi korraldamise kompetentsid. Kvaliteedi olemus. Kvaliteedijuhtimise terminoloogia. Kvaliteedijuhtimise olemus ja areng. Kvaliteedinäitajad. Kvaliteedijuhtimissüsteemid ja standardid. Protsessijuhtimine. Standardimine ja pidev parendamine. Sertifitseerimine. Akrediteerimine. Audit. Terviklik kvaliteedijuhtimine. Kvaliteedijuhtimise põhimõtted. Enesehindamine. Välishindamine. Juhtimiskvaliteedi mudelid ja nende areng. EFQM mudel ja printsiibid. Eesti Rahvuslik tunnustuskeem. Erinevate kvaliteedijuhtimise mudelite võrdlus. Kvaliteediprobleemide lahendamise meetodid ja protsess.</p>	
Õppeaine õpiväljundid:	
<p>Üliõpilane:</p> <ol style="list-style-type: none">1. teab kvaliteedijuhtimise põhimõtteid, kontseptsioone, mudeleid ja standardeid;2. tunneb problemlahenduste instrumente;3. hindab organisatsiooni juhtimiskvaliteeti EFQM mudelit ja enesehindamise maatriksmeetodit kasutades.	