

1.1.1 Zarządzanie jakością

I. OGÓLNE INFORMACJE PODSTAWOWE O PRZEDMIOCIE			
ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ			Kod przedmiotu: P12
Nazwa jednostki organizacyjnej prowadzącej kierunek:		Wydział Zamiejscowy w Ostrowie Wielkopolskim Społecznej Akademii Nauk w Łodzi	
Nazwa kierunku studiów, poziom kształcenia:		Zarządzanie, studia I stopnia	
Profil kształcenia:		OGÓLNOAKADEMICKI	
Nazwa specjalności:		Nie dotyczy	
Język wykładowy: polski	Rodzaj modułu kształcenia: (wskazać właściwe)	podstawowy i kierunkowy	
Rok: II	Semestr: IV	ECTS: 3	Data aktualizacji sylabusu: maj 2015
ECTS (bezpośredni udział):		W tym ECTS za zajęcia aktywizujące:	
Stacjonarne: 1,5	Niestacjonarne: 1	Stacjonarne: -	Niestacjonarne: -
Wymagania wstępne w zakresie wiedzy oraz umiejętności:		<p>Wiedza: Podstawowa wiedza na temat zarządzania.</p> <p>Umiejętności: Posługiwanie się podstawowymi pojęciami dotyczącymi zarządzania w organizacji.</p> <p>Kompetencje społeczne: Efektywne komunikowanie się w określonym środowisku zawodowym.</p>	
Forma prowadzenia zajęć i metody dydaktyczne:		Wykład: wykład informacyjny, prezentacja, elementy dyskusji, pytania problemowe.	
Forma i kryteria zaliczania przedmiotu (wskazać właściwe):		<p>Egzamin w formie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pisemnej – pytania otwarte wg zagadnień podanych studentom na pierwszym wykładzie; - ustnej – pytania losowane spośród zagadnień jw. Forma ta jest przewidziana dla studentów, którzy nie napisali pozytywnie pracy pisemnej, oraz tych studentów, którzy chcą poprawić ocenę z egzaminu pisemnego. <p>Kryteria oceniania: Praca pisemna oceniana w punktach (0-5) za każde pytanie, Łącznie:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 51-65% – ocena dostateczna, – 66-80% – ocena dostateczna plus, – 81-86% – ocena dobra, – 87-94% – ocena dobra plus, – 95-100% – ocena bardzo dobra. <p>Ustny sprawdzian wiedzy:</p> <ul style="list-style-type: none"> – wypowiedzi niesamodzielne, odtwórcze, stereotypowe sądy, zakłócenia w kompozycji i spójności wypowiedzi – ocena dostateczna, – powierzchowne odpowiedzi na pytanie, dopuszczalne nieliczne błędy rzeczowe, spłylenie interpretacji tekstu – ocena dostateczna plus, – odpowiedź na pytanie z dopuszczalnymi niewielkimi usterkami merytorycznymi, strukturalnymi i językowymi – ocena dobra, – pełna i bezbłędna odpowiedź na pytania z wykorzystaniem trzech kryteriów – kryterium merytorycznego, strukturalnego 	

	i językowego – ocena bardzo dobra.		
Katedra (Zakład) odpowiedzialna za przedmiot:	Katedra Zarządzania		
Osoba koordynująca przedmiot:	Dr inż. Wiesław Ładoński		
I. WYMIAR GODZINOWY ZAJĘĆ ORAZ INDYWIDUALNEJ PRACY WŁASNEJ STUDENTA			
Ogólna liczba godzin zajęć dydaktycznych na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych z podziałem na formy:			
S t u d i a s t a c j o n a r n e		S t u d i a n i e s t a c j o n a r n e	
Wykład:	30	Wykład:	18
Ćwiczenia:		Ćwiczenia:	
Konwersatorium:		Konwersatorium:	
Laboratorium:		Laboratorium:	
Ćwiczenia projektowe:		Ćwiczenia projektowe:	
Warsztaty:		Warsztaty:	
Seminarium:		Seminarium:	
Zajęcia terenowe:		Zajęcia terenowe:	
Praktyki:		Praktyki:	
Konsultacje przedmiotowe:		Konsultacje przedmiotowe:	
Egzaminy i zaliczenia w sesji	3	Egzaminy i zaliczenia w sesji	2
Inna forma (jaka):		Inna forma (jaka):	
RAZEM:	33	RAZEM:	20
Praca własna studenta (PWS):	42	Praca własna studenta (PWS):	55
RAZEM z PWS:	75	RAZEM z PWS:	75
Sumaryczne obciążenie pracą studenta wg form aktywności:			
Forma aktywności:	Szacowana liczba godzin potrzebnych na zrealizowanie aktywności:		
	studia stacjonarne	studia niestacjonarne	
Godziny realizowane w bezpośrednim kontakcie z nauczycielem akademickim:	33	20	
Praca własna studenta:	42	55	
Przygotowanie się do zajęć	10	10	
Przygotowanie esejów/prezentacji/referatów			
Wykonanie projektów			
Zapoznanie z literaturą podstawową	17	20	
Pisemna praca zaliczeniowa			
Przygotowanie do egzaminu	15	25	
Przygotowanie do zaliczenia			
SUMA:	75	75	
II. TREŚCI KSZTAŁCENIA			
Treści kształcenia (uszczegółowione, zaprezentowane z podziałem na poszczególne formy zajęć, opis szczegółowy poszczególnych bloków kształcenia):			
Wykład:			
<ol style="list-style-type: none"> Wprowadzenie do zagadnień jakości. Współczesne definicje jakości. Podstawowe interpretacje pojęcia jakość. Podejście do jakości w XX i XXI w. Wstrząsy powodujące zainteresowanie jakością. Etapy rozwoju jakości. Jakość w organizacji i podstawowe zasady jej utrzymania. Spirala jakości i pętla jakości. Porównanie podejść do jakości wczoraj i dziś. Ochrona konsumenta. Prawa konsumenta. Podstawy polityki europejskiej w zakresie ochrony 			

- konsumentów. Satysfakcja klienta a zarządzanie jakością. Elementy systemu zarządzania jakością. Porównanie niektórych działań na rzecz jakości w Japonii i USA.
3. **Normalizacja i normy w zarządzaniu jakością.** Podstawowe pojęcia z zakresu normalizacji: normalizacja, normy, typizacja, unifikacja, konsens, specyfikacja techniczna, normy zharmonizowane, ujednolicone i identyczne. Podział normalizacji i norm. Normalizacja międzynarodowa i europejska. Harmonizacja przepisów w UE. Stare i nowe podejście do normalizacji. Regulacje techniczne.
 4. **Współczesne koncepcje zarządzania jakością.** Droga do norm serii ISO 9000. Rozwój norm serii ISO 9000 do 2014 r. System zarządzania jakością wg ISO 9001:2008. Zasady zarządzania jakością. Cykl Deminga a normy ISO 9001 i ISO 9004. Obecny stan norm serii ISO 9000 (rok 2014).
 5. **Audity i certyfikacja systemów jakości.** Podstawowe pojęcia i definicje. Rodzaje auditów. Cechy auditów systemów zarządzania. Podobieństwa i różnice pomiędzy auditami. Zasady auditowania. Realizacja auditów. Zarządzanie programem auditów w organizacji. Działania audytowe. Pojęcie niezgodności. Wykrywanie niezgodności i ich klasyfikacja. Dokumentowanie niezgodności. Dowody obiektywne.
 6. **Branżowe standardy jakości.** Istota branżowego podejścia do jakości. Branżowe standardy jakościowe w MOTORYZACJI (QS 9000; VDA; ISO/TS 16949). Branżowe standardy jakościowe w LOTNICTWIE (EN/AS/JIS 9100; JAR 145; TS 157; AC 0056). Branżowe standardy jakościowe w WOJSKOWOŚCI (AQAP 2110). Branżowe standardy jakości w TELEKOMUNIKACJI (TL 9000). Branżowe standardy jakości w PRODUKCJI ŻYWNOSCI (Systemy zarządzania bezpieczeństwem zdrowotnym żywności - systemy warunków wstępnych – GHP/GMP; system HACCP; System ISO 22000).

III. OBSZAROWE I KIERUNKOWE EFEKTY KSZTAŁCENIA

Kod wg KEK:	Wiedza:	Kod KRK:
K_W08	zna obszary funkcjonalne organizacji oraz podstawowe relacje pomiędzy tymi obszarami	S1A_W02, S1A_W03
K_W15	zna typowe metody badań i analiz w wybranych obszarach działalności organizacji (np. analizy rynku, analizy finansowej, jakości produktów i usług)	S1A_W06
K_W18	posiada elementarną wiedzę na temat istoty i znaczenia wybranych norm i standardów w poszczególnych obszarach działalności organizacji (np. standardy rachunkowości, standardy znormalizowanych systemów zarządzania, normy pracy itp.)	S1A_W07
Kod wg KEK:	Umiejętności:	Kod KRK:
K_U09	ma elementarne umiejętności analizy i prognozowania poziomu i zmian wybranych wielkości i mierników osiągnięć organizacji	S1A_U04
K_U13	ma podstawowe umiejętności uczestniczenia w przeprowadzeniu audytu wybranych obszarów działalności organizacji	S1A_U05
K_U14	ma elementarne umiejętności posługiwania się wybranymi normami i standardami w procesach zarządzania (planowania, organizowania, motywowania i kontroli)	S1A_U05
Kod wg KEK:	Kompetencje społeczne:	Kod KRK:
K_K03	posiada zdolności uczestniczenia w przygotowaniu i realizacji różnych projektów i ma świadomość możliwego oddziaływania skutków podejmowanych decyzji	S1A_K05
K_K04	jest przygotowany do komunikowania się z ludźmi w miejscu pracy i poza nim oraz przekazywania swojej wiedzy przy użyciu różnych środków przekazu informacji	S1A_K02, S1A_K03
IV. PRZEDMIOTOWE EFEKTY KSZTAŁCENIA WRAZ Z WERYFIKACJĄ EFEKTÓW KSZTAŁCENIA		Metoda (forma) weryfikacji
Wiedza: Student ma podstawową wiedzę dotyczącą zarządzania, w tym zarządzania jakością, ma podstawową wiedzę na temat budowy i funkcjonowania systemów zarządzania jakością.		Praca pisemna, wypowiedź ustna
Umiejętności: Student ma podstawowe umiejętności uczestniczenia w przeprowadzeniu auditu systemu		Praca pisemna, pytania problemowe

jakości wybranych obszarów działalności organizacji, ma elementarne umiejętności posługiwania się wybranymi normami i standardami w procesach zarządzania jakością w Polsce i UE.	
Kompetencje: Student posiada zdolności uczestniczenia w przygotowaniu i realizacji różnych projektów jakościowych i ma świadomość możliwego oddziaływania skutków podejmowanych decyzji.	Udział w dyskusji
V. LITERATURA PRZEDMIOTU ORAZ INNE MATERIAŁY DYDAKTYCZNE	
Literatura podstawowa przedmiotu:	
<ul style="list-style-type: none"> – Konarzewska-Gubała E. (red.), Zarządzanie przez jakość. Koncepcje, metody, studia przypadków, Wyd. AE Wrocław 2003. – Ładoński W. i K. Szołtysek (red.), Zarządzanie jakością. Cz. 1. Systemy jakości w organizacji, Wyd. AE, Wrocław 2005. – Ładoński W. i K. Szołtysek (red.), Zarządzanie jakością. Cz. 2. Ochrona jakości w łańcuchu logistycznym, Wyd. AE, Wrocław 2007. – Łańcucki J. (red.), Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM, Wyd. AE, Poznań 2006. – Urbaniak M., Systemy zarządzania w praktyce gospodarczej, Wyd. Difin, 2006. 	
Literatura uzupełniająca przedmiotu:	
<ul style="list-style-type: none"> – Dahlgard J.J., K. Kritensen, G. K. Kanji, Podstawy zarządzania jakością, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2001. – Hamrol A., W. Mantura, Zarządzanie jakością z przykładami, PWN, Warszawa 2005. – Zalewski R.I., Zarządzanie jakością w produkcji żywności, Wyd. AE, Poznań 2002. 	
Inne materiały dydaktyczne:	

