

Wydział Technologii Informatycznych i Zarządzania

Kierunek studiów	Informatyczne Techniki Zarządzania
Stopień studiów	1-go stopnia
Forma studiów	stacjonarne

Sylabus przedmiotu Zarządzanie jakością

1. Dane podstawowe

Status programowy przedmiotu	Blok A: Organizacja i zarządzanie
Rodzaj przedmiotu	Obligatoryjny
Kod przedmiotu	TZS-ZJA-DE
Rok studiów	3
Semestr	5
Osoba odpowiedzialna za przedmiot	mgr Włodzimierz Tabaczyński
Język wykładowy	polski

2. Wymiar godzin i forma zajęć

Rodzaj	Liczba godzin
Wykład	30
Ćwiczenia	15
Razem godzin	45

3. Cele przedmiotu

Kod	Cel
CP1	Opanowanie podstaw koncepcji zarządzania przez jakość (ZPJ)
CP2	Uzyskanie wiedzy o niezbędnych składnikach nowoczesnych systemów zapewnienia jakości (podejście procesowe)
CP3	Znajomość wybranych metod i technik powszechnie stosowanych w zarządzaniu jakością
CP4	Umiejętność czytania ze zrozumieniem zapisów normy PN-EN ISO 9000
CP5	Umiejętność pracy w zespole oraz referowania wyników pracy zespołowej ustnie i pisemnie

4. Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji

Brak wstępnych wymagań.

5. Efekty uczenia się

Wiedza

Kod	Student zna i rozumie:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-W1	Zna i rozumie podstawowe pojęcia ZPJ	CP1	K1P_W03, K1P_W04, K1P_W07, K1P_W18
EU-W2	Wie jakie cechy powinna posiadać organizacja zarządzana przez jakość	CP1, CP2	K1P_W04, K1P_W07, K1P_W12
EU-W3	Rozumie różnice pomiędzy zapewnieniem, sterowaniem i kontrolą jakości w kontekście doboru metod i rozwiązań organizacyjnych	CP2, CP3	K1P_W04, K1P_W07
EU-W4	Zna klasyczny i nowoczesny podział kosztów jakości oraz rozumie jego rolę w zarządzaniu jakością	CP2	K1P_W05, K1P_W07
EU-W5	Zna strukturę i zakres stosowania norm PN-EN ISO 9000	CP4	K1P_W04, K1P_W06, K1P_W07

Umiejętności

Kod	Student potrafi:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-U1	Potrafi zastosować wybrane narzędzia zarządzania jakością: analizę macierzową rynku, analizę pola sił, cykl aktywności klienta, diagram Ishikawy, „dom jakości” i schemat blokowy procesu.	CP3, CP5	K1P_U01, K1P_U04, K1P_U05
EU-U2	Potrafi opisać działanie organizacji w kategoriach cyklu PDCA, procesu we-wy, łańcucha i spirali jakości	CP1	K1P_U01, K1P_U04, K1P_U06
EU-U3	Potrafi odnieść grupy wymagań normy PN-EN ISO 9000 do obszarów funkcjonowania konkretnej organizacji	CP4	K1P_U11

Kompetencje

Kod	Student jest gotów do:	Realizuje cel	Efekty kierunkowe
EU-K1	Ma świadomość organizacyjnych i ekonomicznych aspektów swoich zachowań w organizacji	CP1, CP5	K1P_K01, K1P_K02, K1P_K04, K1P_K08
EU-K2	Jest przygotowany do pełnienia różnych funkcji w zespole zadaniowym lub projektowym	CP3, CP5	K1P_K02, K1P_K03

6. Treści programowe

Kod	Tematyka	wykład	ćwiczenia	Realizuje efekt
TP01	Klasyczne definicje jakości sformułowane przez autorytety ZPJ: W. Deminga, J. Jurana, P. Crosby’ego i G. Taguchiego. Podstawowe założenia koncepcji - odpowiedź na rosnącą konkurencyjność rynku. Rodzaje definicji jakości. Podstawowe zasady ZPJ, historia rozwoju koncepcji TQM (ZPJ). Cztery kroki na drodze rozwoju koncepcji ZPJ: kontrola, sterowanie, zapewnienie, ZPJ.	3	0	EU-W1, EU-W3
TP02	Opracowanie w zespołach definicji jakości w oparciu o 5 wzorcowych metod jej definiowania dla zadanych przedsięwzięć produkcyjno-usługowych. Prezentacja przez liderów zespołów opracowanych definicji jakości, dyskusja w trakcie prezentacji. Opracowanie w zespołach segmentacji klientów, składników oferty i macierzy rynku dla zadanych rynków usług.	0	3	EU-K2, EU-U1
TP03	Cechy tradycyjnego i nowoczesnego podejścia do zarządzania jakością. Motywacja do podjęcia wysiłków na rzecz poprawy jakości – wyniki badań marketingowych. Zmiana podejścia – firma skupiona na kliencie: definiowanie klientów, wyodrębnianie składników oferty (macierz klient-oferta), rozpoznanie oczekiwań, przepływ informacji od klienta, przyjęcie punktu widzenia klienta (cykl aktywności klienta).	3	0	EU-U1, EU-W1, EU-W2
TP04	Spirala jakości. Łańcuch jakości - pojęcie klienta wewnętrznego. Sprzężenia zwrotne w łańcuchu jakości. Cykl poprawy PDCA (ang. Plan, Do, Check, Action) wg W. Deminga, 14 zasad zarządzania jakością wg Deminga. Elementy decydujące o powodzeniu w ZPJ.	4	0	EU-U2, EU-W1
TP05	Prezentacja przez liderów zespołów opracowanych macierzy rynków, dyskusja w grupie na temat możliwości lepszego dostosowania oferty do potrzeb i wymagań wyróżnionych segmentów rynku. Opracowanie w zespołach cykli aktywności klienta dla zadanych procesów usługowych.	0	4	EU-K1, EU-K2, EU-U1

Kod	Tematyka	wykład	ćwiczenia	Realizuje efekt
TP06	Składniki kosztów jakości. Klasyczny podział kosztów jakości, źródła kosztów niedostatecznej jakości: widoczne (bezpośrednie) i ukryte (pośrednie). Nowy podział kosztów jakości – góra lodowa strat. Ewolucja struktury kosztów jakości w procesie wdrażania ZPJ.	4	0	EU-K1, EU-W1, EU-W4
TP07	Podjęcie procesowe w zarządzaniu jakością. Model procesu: składniki wejściowe, transformacja, sterowanie, planowanie, zakłócenia, produkty wyjściowe rodzaje sprzężeń zwrotnych w modelu procesu i ich wykorzystanie w zarządzaniu jakością. Analiza pola sił sprzyjających i przeciwdziałających zmianom. Diagramy Ishikawy i ich stosowanie w pracy zespołów poprawy jakości. Model procesu 5M+E.	4	0	EU-U1, EU-U2, EU-W2, EU-W3
TP08	Prezentacja przez liderów zespołów opracowanych cykli aktywności klienta, dyskusja w grupie na temat możliwości lepszego dostosowania obsługi klienta do jego oczekiwań i wymagań. Prezentacja modelu 5M dla podstawowych składników procesów. Opracowanie w zespołach diagramów Ishikawy, jako punktu wyjścia do analizy przyczynowo-skutkowej dla zadanych rezultatów w procesach produkcyjno-usługowych.	0	4	EU-K1, EU-K2, EU-U1
TP09	Analiza przepływów w procesie, schematy przepływów w procesie - główne typy przepływów mapy procesów, analiza schematów przepływu. Podstawowe założenia metody funkcjonalnego rozpisania jakości (ang. Quality Function Deployment - QFD), historia rozwoju metody QFD i główne korzyści z jej stosowania wykorzystanie macierzowych metod analizy w QFD - „dom jakości”, związki metody QFD z zarządzaniem przez jakość.	4	0	EU-U1, EU-W2, EU-W3
TP10	Zespół norm międzynarodowych ISO 9000. PN ISO 9000 – element polskiego systemu normalizacyjnego: zakres norm PN-ISO 9000, struktura norm PN ISO 9000, obszary objęte wymaganiami norm PN ISO 9000: 2000 dokumentacja wewnętrzna systemu jakości. Podstawowe składniki systemu jakości. Zasady uzyskiwania certyfikatu.	4	0	EU-K1, EU-U3, EU-W2, EU-W5
TP11	Struktury organizacyjne w systemie jakości. Zmiana kultury korporacyjnej. Wykorzystanie technik i narzędzi zarządzania jakością. Ocena postępów i zapewnianie sprzężenia zwrotnego. Model uwarunkowań w procesie zmian.	4	0	EU-U3, EU-W2, EU-W3
TP12	Prezentacja przez liderów zespołów opracowanych diagramów Ishikawy, zebranie propozycji uzupełnień diagramów o dodatkowe przyczyny i dyskusja w grupie na temat sposobów prowadzenia analizy przyczynowo-skutkowej w oparciu o zaprezentowane diagramy. Ustalenie symboli graficznych dla oznaczenia typowych operacji w wybranych procesach. Opracowanie w zespołach schematów przepływu dla zadanych procesów. Prezentacja przez liderów zespołów wstępnie opracowanych schematów przepływu.	0	4	EU-K1, EU-K2, EU-U1

Razem godzin: 45

7. Metody kształcenia

Kod	Metoda
MK1	wykład z wykorzystaniem prezentacji komputerowej
MK2	dyskusja ukierunkowana z całą grupą zajęciową
MK3	giełda pomysłów (burza mózgów) w zespołach
MK4	dyskusja w ramach zespołu zadaniowego

Kod	Metoda
MK5	praca samodzielna z materiałami dydaktycznymi przekazanymi przez wykładowcę
MK6	praca ze źródłami literaturowymi
MK7	zespolowe przygotowanie pisemnego sprawozdania z realizacji zadania ćwiczeniowego
MK8	indywidualne przygotowanie ustnego sprawozdania z prac zespołu

8. Nakład pracy studenta

Aktywność studenta	Obciążenie
Praca w zespole zadaniowym poza zajęciami	25
Przygotowanie do egzaminu	25
Studiowanie materiałów dydaktycznych w trakcie semestru	20
Studiowanie źródeł literaturowych w trakcie semestru	10
Praca z nauczycielem związana z: ćwiczenia	15
Praca z nauczycielem związana z: wykład	30
Liczba punktów ECTS (1 punkt=25h)	5
Procentowy udział pracy własnej studenta w sumarycznym obciążeniu studenta	64,00%
Sumaryczne obciążenie pracą studenta	125

9. Status zaliczenia przedmiotu

Na egzamin składają się 4 pytania otwarte, na które student udziela pisemnej odpowiedzi. Odpowiedzi oceniane są pod względem trafności, kompletności i zwartości.

Forma studiów	Egzamin	Praca egzaminacyjna	Zaliczenie	Praca zaliczeniowa
stacjonarne	×			

10. Metody weryfikacji efektów uczenia się

Składowe oceny końcowej

Forma sprawdzenia	Wybrana forma	Punktacja	Realizuje efekt
Egzamin pisemny	×	70	
Egzamin ustny			
Sprawdzian pisemny			
Zaliczeniowy przegląd prac			
Referat pisemny	×	24	
Referat ustny			
Kolokwium			
Praca domowa			
Miniprojekt			
Praca na zajęciach			
Projekt z dokumentacją			
Ustna prezentacja projektu			
Obecność na zajęciach	×	6	
Sprawdzian ustny			
Kartkówka			
Aktywność na zajęciach			
Egzaminacyjny przegląd prac			
Sprawozdanie z praktyki zawodowej			
Prezentacja indywidualna			
Prezentacja zespołowa			

Zasady wyliczania oceny z przedmiotu

Zakres punktów	Ocena
0 – 50	2,0
51 – 60	3,0
61 – 70	3,5
71 – 80	4,0
81 – 90	4,5
91 – 100	5,0

11. Macierz realizacji przedmiotu

Efekt uczenia się	Cel przedmiotu	Treści programowe	Metody kształcenia
EU-W1	CP1	TP01, TP03, TP04, TP06	MK1, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8
EU-W2	CP1, CP2	TP03, TP07, TP09, TP10, TP11	MK1, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8
EU-W3	CP2, CP3	TP01, TP07, TP09, TP11	MK1, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8
EU-W4	CP2	TP06	MK1, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8
EU-W5	CP4	TP10	MK1, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8
EU-U1	CP3, CP5	TP02, TP03, TP05, TP07, TP08, TP09, TP12	MK1, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8
EU-U2	CP1	TP04, TP07	MK1, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8
EU-U3	CP4	TP10, TP11	MK1, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8
EU-K1	CP1, CP5	TP05, TP06, TP08, TP10, TP12	MK1, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8
EU-K2	CP3, CP5	TP02, TP05, TP08, TP12	MK1, MK2, MK3, MK4, MK5, MK6, MK7, MK8

12. Odniesienie efektów uczenia się

Efekt uczenia się	Efekty kształcenia dla kierunku studiów	Charakterystyki drugiego stopnia w obszarze kształcenia
EU-W1	K1P_W07, K1P_W18, K1P_W04, K1P_W03	S1P_W01, S1P_W02, S1P_W03, S1P_W07, S1P_W08, S1P_W09, T1P_W09
EU-W2	K1P_W07, K1P_W12, K1P_W04	S1P_W02, S1P_W05, S1P_W07, S1P_W08, T1P_W09
EU-W3	K1P_W07, K1P_W04	S1P_W02, S1P_W07, S1P_W08, T1P_W09
EU-W4	K1P_W07, K1P_W05	S1P_W03, S1P_W06, S1P_W07, T1P_W09, T1P_W11
EU-W5	K1P_W07, K1P_W06, K1P_W04	S1P_W02, S1P_W07, S1P_W08, T1P_W07, T1P_W08, T1P_W09
EU-U1	K1P_U04, K1P_U01, K1P_U05	S1P_U02, S1P_U05, S1P_U06, S1P_U07, T1P_U01, T1P_U09, T1P_U10, T1P_U12
EU-U2	K1P_U06, K1P_U04, K1P_U01	S1P_U02, S1P_U03, S1P_U04, S1P_U05, S1P_U06, S1P_U07, T1P_U01, T1P_U09, T1P_U10, T1P_U12
EU-U3	K1P_U11	S1P_U05, T1P_U19
EU-K1	K1P_K04, K1P_K02, K1P_K01, K1P_K08	S1P_K01, S1P_K02, S1P_K03, S1P_K06
EU-K2	K1P_K02, K1P_K03	S1P_K02, S1P_K05, S1P_K06

13. Literatura

Literatura podstawowa

- Adam Hamrol, Władysław Mantura, Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka, PWN, 2011

2. Dennis Lock (red.), Podręcznik zarządzania jakością, PWN, 2002

3. Jens J. Dahlgaard, Kai Kristensen, Gopal K. Kanji , Podstawy zarządzania jakością, PWN , 2004

Literatura uzupełniająca

1. Alan P. Muhlemann, John S. Oakland, Keith G. Lockyer, Zarządzanie. Produkcja i usługi, PWN, 2001

2. Andrzej Iwasiewicz , Zarządzanie jakością, PWN, 1999

14. Informacje o nauczycielach akademickich

Osoby odpowiedzialne za przedmiot

1. mgr Włodzimierz Tabaczyński

Osoby prowadzące przedmiot

1. dr inż. Jarosław Sikorski

2. mgr Włodzimierz Tabaczyński