

Zarządzanie jakością

Nazwa zajęć po angielsku: Quality Management

Kierunek: Zarządzanie

Obowiązuje od roku akademickiego: 2025/2026

Poziom: I stopnia

Profil: praktyczny

Semestr: III

Forma zaliczenia: Egzamin

Punkty ECTS: 4

Materiały: materiały na platformie

Język zajęć: polski

Zajęcia do wyboru: Nie

Grupa zajęć: Zajęcia kierunkowe

Forma zajęć i liczba godzin na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych (w tym e-learning):

- Wykład konwersatoryjny.....30 / 16 godz.....0 / 0 godz.
- Ćwiczenia.....30 / 16 godz.....0 / 0 godz.

Nazwiska osób odpowiedzialnych za zajęcia:

dr Leszek Pruszkowski

Opis zajęć:

Celem zajęć jest zapoznanie studentów z metodami i technikami zarządzania jakością stosowanymi w ramach systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach. W ramach zajęć studenci poznają strukturę systemów zarządzania jakością, rozwijają umiejętności wykorzystania technik identyfikacji przyczyn złej jakości oraz zastosowania metod planowania jakości, a także zostaną przygotowani do samodzielnego diagnozowania przyczyn złej jakości i projektowania usprawnień w systemach zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.

Efekty uczenia się:

<i>Wiedza (student zna i rozumie)</i>	
Zna powody zmian we współczesnym podejściu do jakości jako pojęcia subiektywnego w odróżnieniu do tradycyjnego podejścia traktującego jakość jako pojęcie obiektywne.	K_W01
Potrafi uzasadnić wpływ zarządzania jakością na konkurencyjność przedsiębiorstwa. Potrafi omówić koncepcję TQM.	K_W02
Zna techniki i narzędzia stosowane do identyfikacji przyczyn złej jakości. Zna rodzaje i typy kosztów jakości. Zna zasady funkcjonowania systemu HACCP.	K_W03
Zna zmiany w pojmowaniu jakości przez klientów i producentów, polegające na odejściu od traktowania jakości jako pojęcia obiektywnego do traktowania jakości jako pojęcia subiektywnego.	K_W05
Potrafi omówić założenia metody QFD - jako metody projektowania dla jakości. Zna zasady normalizacji, certyfikacji i integracji systemów zarządzania jakością.	U_W09
<i>Umiejętności (student potrafi)</i>	
Potrafi zidentyfikować podstawowe rodzaje i typy kosztów złej jakości w przedsiębiorstwie.	K_U01
Potrafi analizować i identyfikować przyczyny złej jakości przy zastosowaniu narzędzi: schematy blokowe, diagram przyczyn i skutków Ishikawy, diagram Pareto- Lorenza, arkusze kontrolne, histogram, karty kontrolne Shewarta.	K_U04
Potrafi zastosować metodę QFD do projektowania wyrobów o wysokiej jakości jakości.	K_U05
Potrafi opracować założenia do wdrożenia w przedsiębiorstwie normy branżowej HACCP oraz systemu certyfikacji i normalizacji jakości ISO.	K_U06
<i>Kompetencje społeczne (student jest gotów do)</i>	
Ma świadomość potrzeby stałego doskonalenia zawodowego w zakresie zarządzania	K_K02

Metody i formy kształcenia:

- Wykład problemowy
- Pogadanka
- Studium przypadku
- Metoda ćwiczeń
- Metoda sytuacyjna

Metody oceniania:

- Egzamin testowy
- Praca pisemna

Wykład konwersatoryjny (W)

1. Ewolucja w podejściu do problematyki jakości.
2. Przegląd poglądów prekursorów nowoczesnego zarządzania jakością.
3. Założenia i istota koncepcji TQM (Total Quality Management).
4. Podstawowe pojęcia związane z zarządzaniem jakością, jakość jako problem społeczno-gospodarczy we współczesnym świecie.
5. Koszty jakości.
6. Model doskonałości organizacji.
7. Techniki i narzędzia zarządzania jakością: schematy blokowe, diagram przyczyn i skutków – diagram Ishikawy, diagram Pareto- Lorenza, arkusze kontrolne, histogram, karty kontrolne Shewarta.
8. Metoda rozwinięcia funkcji jakości – QFD jako metoda projektowania dla jakości.
9. Problematyka normalizacji, certyfikacji i integracji systemów zarządzania.
10. Normalizacja, certyfikacja i integracja systemów zarządzania jakością, ochrony środowiska, bezpieczeństwem pracy i bezpieczeństwem informacji.
11. HACCP jako przykład branżowego systemu i standardu zarządzania jakością.
12. Audyt jakości.

Ćwiczenia (Ć)

1. Poglądy prekursorów nowoczesnego zarządzania jakością.
2. Koncepcja TQM (Total Quality Management)
3. Koszty jakości
4. Narzędzia i techniki wspomagające zarządzanie jakością (schematy blokowe, diagram przyczyn i skutków – diagram Ishikawy, diagram Pareto- Lorenza, arkusze kontrolne, histogram, karty kontrolne Shewarta)
5. Metoda QFD (rozwinięcia funkcji jakości) – jako przykład nowoczesnego projektowania produktów o wysokiej jakości
6. Problematyka normalizacji, certyfikacji i integracji systemów zarządzania jakością, ochrony środowiska, bezpieczeństwem pracy i bezpieczeństwem informacji.
7. System HACCP analizy ryzyka w punktach krytycznych jako standard zarządzania jakością w branży spożywczej
8. Audyt systemu zarządzania jakością

Literatura podstawowa

1. Dahlgaard J., Kristensen K., Kanji G.: Podstawy zarządzania jakością, WN, Warszawa 2004.

Literatura uzupełniająca

1. Łuczak J.: Jakość usług certyfikacyjnych systemów zarządzania. Oficyna Współczesna, Poznań 2006.
2. Budgol M.: Zarządzanie przez jakość zagadnienia społeczne. Uniwersytet Opolski, Opole 2003.
3. Bank J.: Zarządzanie przez jakość. Felberg SJA, Warszawa 1999.

Obciążenie pracą studenta stacjonarnego i niestacjonarnego:

- | | | |
|---|---------------|-----------|
| • Zajęcia z udziałem nauczyciela akademickiego..... | 60 godz..... | 32 godz. |
| • Przygotowanie się do zajęć..... | 10 godz..... | 15 godz. |
| • Samodzielne wykonanie zadań..... | 10 godz..... | 15 godz. |
| • Zapoznanie się z literaturą przedmiotu..... | 10 godz..... | 20 godz. |
| • Przygotowanie i udział w egzaminie..... | 10 godz..... | 18 godz. |
| Suma obciążeń:..... | 100 godz..... | 100 godz. |

Zaliczenie zajęć:

KRYTERIA OCENY TESTU (progi procentowe poprawnych odpowiedzi):

95-100% 5,00

85-94% 4,50

75-84% 4,00

60-74% 3,50

55-59% 3,00

PRACA PISEMNA obejmuje zakresem analizę przypadku złej obsługi klienta przez firmę usługową i identyfikację poprzez użycie diagramu Ishikawy:

- skutków powstałych w wyniku popełnianych błędów w obsłudze,
- przyczyn popełnionych błędów,
- propozycji rekomendowanych zmian.

KRYTERIA OCENY PRACY PISEMNEJ:

- ocena 5,0: stopień spełnienia wymogów w 95 - 100%

- ocena 4,5: stopień spełnienia wymogów w 85 - 94%

- ocena 4,0: stopień spełnienia wymogów w 75 - 84 %

- ocena 3,5: stopień spełnienia wymogów w 60 - 74 %

- ocena 3,0: stopień spełnienia wymogów w 55 - 59 %