



MAŁOPOLSKA WYŻSZA SZKOŁA EKONOMICZNA W TARNOWIE

## KARTA PROGRAMOWA

<b>Moduł kształcenia</b>	<b>Zarządzanie jakością – M48</b>	
<b>Nazwa modułu kształcenia w języku angielskim</b>	Quality Management	
<b>Kierunek studiów</b>	Zarządzanie	
<b>Profil kształcenia</b>	ogólnoakademicki	
<b>Forma kształcenia</b>	studia stacjonarne	
<b>Poziom przedmiotu (podstawowy/specjalnościowy/ogólnouczelniany)</b>	specjalnościowy	
<b>Status przedmiotu (obowiązkowy/do wyboru)</b>	obowiązkowy	
<b>Poziom modułu kształcenia</b>	I stopień	
<b>Język wykładowy</b>	polski	
<b>Semestr realizacji modułu</b>	IV	
<b>Liczba punktów ECTS</b>	3	
<b>Liczba godzin</b>	<b>Forma modułu: wykład</b>	<b>Forma modułu: ćwiczenia</b>
	25	15
<b>Jednostka realizująca moduł</b>	Katedra Zarządzania	
<b>Moduły poprzedzające</b>	Podstawy zarządzania, Teoria organizacji	

### Syntetyczna charakterystyka modułu

Moduł poświęcony jest zagadnieniom zarządzania jakością w szerokim ujęciu. Obejmuje analizę samego pojęcia „jakość” w ujęciu ewolucyjnym do czasów współczesnych i życia na co dzień, akcentując oprócz teorii z tego zakresu podejście pragmatyczne, pozwalające na szereg rozwijających i ciekawych dyskusji w trakcie zajęć.

W centrum uwagi znajdują się systemy zarządzania jakością, w szczególności kompleksowe zarządzanie jakością/zarządzanie przez jakość (Total Quality Management – TQM), metody i narzędzia doskonalenia jakości oraz proces wdrażania tych systemów w organizacjach/przedsiębiorstwach wraz z kształtowaniem przez nich właściwej polityki jakości. Podczas zajęć analizowany jest także proces certyfikacji, przebieg i celowość audytu oraz szereg istotnych z punktu widzenia działalności gospodarczej kwestii takich jak czynniki determinujące jakość produktów i usług i koszty jakości, kultura zarządzania, standaryzacja i normalizacja w skali międzynarodowej czy integracja systemów zarządzania jakością z systemami dot. środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz bezpieczeństwa informacji.

### Cele modułu

Umożliwienie studentom zrozumienia podstawowych pojęć, prawidłowości i problemów zarządzania jakością, a także przekazanie umiejętności wykorzystania metod i technik do samodzielnego rozwiązywania problemów dotyczących jakości w przedsiębiorstwie/organizacji.

Szczególny nacisk położony został na przykłady praktyczne z uwzględnieniem problematyki wdrażania norm z serii ISO 9000, a także analizy i kontroli punktów krytycznych HACCP.

Studenci poznają praktyczne aspekty prowadzenia dokumentacji systemu zarządzania, wdrażania systemu w organizacji, zasady i reguły dotyczące odpowiedzialności kierownictwa i pracowników za spełnianie wymagań klienta. Biorąc udział w dyskusjach i pracach w grupach, studenci rozwijają także potrzebę ciągłego doskonalenia zarówno w wymiarze indywidualnym jak i zespołowym kształtując współodpowiedzialność za grupę.

### Opis efektów uczenia się modułu

Symbol efektu uczenia się dla modułu	Osiągnięte efekty uczenia się	Odniesienie do efektów uczenia się dla kierunku
	<b>Wiedza:</b>	
W_01	Student definiuje i rozumie pojęcie jakości oraz potrafi przedstawić główne koncepcje i ewolucję podejścia do tego zagadnienia.	K_W03+ K_W12++ K_W14++
W_02	Rozpoznaje najważniejsze systemy zarządzania jakością i wyjaśnia kluczowe tezy głoszone przez najznamienszych myślicieli tej nauki i wiedzy o zarządzaniu, w szczególności z	

W_03	zakresu systemów zarządzania jakością. Zna i potrafi zinterpretować narzędzia pomocne w doskonaleniu jakości.	
<b>Umiejętności:</b>		
U_01	Wykorzystuje podstawowe metody i narzędzia statystyczne i matematyczne, a także normy ISO 9000, HACCP	K_U07+++ K_U14++ K_U12++
U_02	Rozróżnia produkt jakościowy i wskazuje jego zalety. Analizuje i ocenia politykę jakości.	
U_03	Obserwuje i interpretuje zjawiska zachodzące w organizacjach, ich kulturze organizacyjnej i podejściu do spraw jakości.	
U_04	Potrafi dostrzec konieczność zmian i zdecydować o wyborze właściwego kierunku działania oraz metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w danym podmiocie.	
<b>Kompetencje społeczne:</b>		
K_01	Student jest przygotowany do aktywnego kształtowania i doskonalenia systemów zarządzania jakością.	K_K04++ K_K02++ K_K03++
K_02	Samodzielnie zdobywa wiedzę i informacje oraz przetwarza je dla potrzeb przeprowadzenia stosownych badań z zakresu zarządzania jakością.	
K_03	Pracuje w grupie, dzieli się zadaniami oraz odpowiedzialnością za ich realizację i przedstawia je szerszemu gronu.	

Kryteria oceny efektów uczenia się oraz metody ich weryfikacji						
Symbol efektu uczenia się (1)	na ocenę 2	na ocenę 3	na ocenę 4	na ocenę 5	na ocenę 6	Metody weryfikacji efektów uczenia się (2)
W_01	Student nie definiuje i nie rozumie pojęcia jakości oraz nie potrafi przedstawić głównych koncepcji i ewolucji podejścia do tego zagadnienia	Odtwórczo podaje definicje z zakresu jakości, jednak nie potrafi przedstawić głównych koncepcji ani ewolucji podejścia do tego zagadnienia	Definiuje i rozumie pojęcie jakości, odtwórczo wymienia główne koncepcje i ewolucję podejścia do jakości	Definiuje i rozumie pojęcie jakości oraz potrafi przedstawić główne koncepcje i ewolucję podejścia do tego zagadnienia	Definiuje analizowane pojęcia i przedstawia koncepcje oraz ewolucję podejścia do jakości w odniesieniu do praktyki gospodarczej	EP, PR, P
W_02	Nie rozpoznaje najważniejszych systemów zarządzania jakością i nie potrafi wyjaśnić kluczowych tez głoszonych przez najznamienitszych myślicieli tej nauki i wiedzy o zarządzaniu, w szczególności z zakresu systemów zarządzania jakością	W sposób odtwórczy rozróżnia najważniejsze systemy zarządzania jakością, ale nie potrafi przedstawić kluczowych tez najznamienitszych myślicieli tej nauki i wiedzy o zarządzaniu, w szczególności z zakresu systemów zarządzania jakością	Rozpoznaje najważniejsze systemy zarządzania jakością lecz jedynie wymienia w sposób odtwórczy kluczowe tezy głoszone przez najznamienitszych myślicieli tej nauki i wiedzy o zarządzaniu, w szczególności z zakresu systemów zarządzania jakością	Rozpoznaje najważniejsze systemy zarządzania jakością i wyjaśnia kluczowe tezy głoszone przez najznamienitszych myślicieli tej nauki i wiedzy o zarządzaniu, w szczególności z zakresu systemów zarządzania jakością	Rozpoznaje najważniejsze systemy zarządzania jakością i wyjaśnia kluczowe tezy głoszone przez najznamienitszych myślicieli tej nauki i wiedzy o zarządzaniu, w szczególności z zakresu systemów zarządzania jakością oraz potrafi zastosować tę wiedzę w praktyce	EP, D

W_03	Nie zna i nie potrafi zinterpretować narzędzi pomocnych w doskonaleniu jakości	Odtwórczo wymienia narzędzia pomocnicze w doskonaleniu jakości bez ich interpretacji	Wymienia i interpretuje narzędzia pomocne w doskonaleniu jakości	Zna narzędzia używane do doskonalenia jakości, potrafi je interpretować i umie w praktyce zastosować	W sposób twórczy przedstawia i interpretuje narzędzia doskonalenia jakości stosując je w praktyce	EP, D, PR, P
U_01	Nie wykorzystuje podstawowych metod i narzędzi statystycznych i matematycznych, a także norm ISO 9000, HACCP	Odtwórczo podaje podstawowe narzędzia statystyczne i matematyczne, nie wykorzystuje norm ISO, HACCP	Wykorzystuje podstawowe narzędzia statystyczne i matematyczne, rozumie idee norm ISO, HACCP	Zna i wykorzystuje podstawowe narzędzia statystyczne i matematyczne oraz normy ISO, HACCP	Twórczo wykorzystuje podstawowe narzędzia statystyczne i matematyczne oraz normy ISO, HACCP	EP, PR
U_02	Nie rozróżnia produktu jakościowego i nie potrafi wskazać jego zalet. Nie analizuje i nie ocenia polityki jakości.	Rozróżnia produkt jakościowy i wskazuje jego zalety, ale nie analizuje i nie ocenia polityki jakości	Rozróżnia produkt jakościowy i wskazuje jego zalety, ale nie analizuje i nie ocenia polityki jakości	Rozróżnia produkt jakościowy i wskazuje jego zalety oraz analizuje i ocenia politykę jakości	Rozróżnia produkt jakościowy, wskazuje jego zalety, analizuje i ocenia politykę jakości oraz stosuje te umiejętności w praktyce	PR, P, D
U_03	Nie obserwuje i nie interpretuje zjawisk zachodzących w organizacjach, ich kulturze organizacyjnej i podejściu do spraw jakości.	W sposób odtwórczy zauważa zjawiska zachodzące w organizacjach i ich kulturze organizacyjnej, ale nie potrafi dokonać interpretacji	Obserwuje i interpretuje zjawiska zachodzące w organizacjach, ich kulturze organizacyjnej i podejściu do spraw jakości.	Obserwuje i interpretuje zjawiska zachodzące w organizacjach, ich kulturze organizacyjnej i podejściu do spraw jakości oraz odnosi do praktyki	Obserwuje i w twórczy sposób interpretuje oraz potrafi powiązać z praktyką zjawiska zachodzące w organizacjach i ich kulturze oraz podejściu do jakości	PR, P, D
U_04	Nie potrafi dostrzec konieczności zmian i zdecydować o wyborze właściwego kierunku działania oraz metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w danym podmiocie.	Potrafi dostrzec konieczność zmian, ale nie potrafi zdecydować o wyborze właściwego kierunku działania oraz metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w danym podmiocie.	potrafi dostrzec konieczność zmian i zdecydować o wyborze właściwego kierunku działania, ale nie proponuje metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w danym podmiocie	potrafi dostrzec konieczność zmian i zdecydować o wyborze właściwego kierunku działania oraz metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w danym podmiocie	Dostrzega konieczność zmian i trafnie decyduje o wyborze właściwego kierunku działania oraz metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w praktyce	D, PR
K_01	Student nie jest przygotowany do aktywnego kształtowania i doskonalenia systemów zarządzania jakością	Potrafi odtwórczo oddziaływać na proces doskonalenia systemów	Jest przygotowany do aktywnego kształtowania i doskonalenia systemów zarządzania jakością	Wykazuje się aktywnością w kształtowaniu i doskonaleniu SZJ	Wykazuje się aktywnością w kształtowaniu i doskonaleniu SZJ twórczo wykorzystując zdobytą wiedzę i umiejętności	D, EP, PR
K_02	Nie zdobywa samodzielnie wiedzy i informacji ani nie przetwarza ich dla potrzeb przeprowadzenia stosownych badań z zakresu zarządzania jakością.	Zdobywa samodzielnie wiedzę i informacje, ale nie przetwarza ich dla potrzeb przeprowadzenia stosownych badań z zakresu zarządzania jakością	Zdobywa samodzielnie wiedzę i informacje oraz przetwarza je dla potrzeb przeprowadzenia stosownych badań z zakresu zarządzania jakością	Zdobywa samodzielnie wiedzę i informacje, przetwarza je dla potrzeb przeprowadzenia stosownych badań z zakresu zarządzania jakością, które potrafi samodzielnie wykonać	Zdobywa samodzielnie wiedzę i informacje wykraczające poza materiał zajęciowy oraz praktycznie stosuje je przeprowadzając stosowne badania z zakresu zarządzania jakością	PR, P
K_03	Nie pracuje w grupie, nie dzieli się zadaniami oraz odpowiedzialnością za ich realizację i nie przedstawia szerszemu gronu.	Pracuje w grupie, ale nie dzieli się zadaniami ani odpowiedzialnością za ich realizację nie potrafi przedstawić ich szerszemu gronu	Pracuje w grupie, dzieli się zadaniami i odpowiedzialnością za ich realizację, ale nie potrafi przedstawić ich szerszemu gronu	Pracuje w grupie, dzieli się zadaniami oraz odpowiedzialnością za ich realizację i przedstawia je szerszemu gronu.	Organizuje pracę w grupie, dzieli się zadaniami oraz odpowiedzialnością za ich realizację i przedstawia szerszemu gronu.	PR, P, D

(1) wpisać symbol efektu uczenia się

(2) wpisać np.: EU – egzamin ustny; EP – egzamin pisemny; T – test; P – prezentacja; PR – projekt; ES – esej; RE – referat, itp.

### Treści kształcenia modułu

Forma modułu: wykład	Forma modułu: ćwiczenia
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wprowadzenie do definicji pojęcia „jakość”</li> <li>2. Geneza zarządzania jakością (Ewolucja podejść do problematyki jakości)</li> <li>3. Kontrola jakości</li> <li>4. Zmiany w podejściu do zarządzania jakością</li> <li>5. Koncepcje zarządzania jakością</li> <li>6. Total Quality Management (TQM)</li> <li>7. Instrumentarium w procesie doskonalenia jakości</li> <li>8. Jakość z punktu widzenia: klienta/konsumenta oraz producenta</li> <li>9. Analiza zalet i korzyści produktu jakościowego</li> <li>10. Kultura zarządzania</li> <li>11. Standaryzacja i normalizacja międzynarodowa System ISO 9000</li> <li>12. Księga i polityka jakości w systemie zarządzania jakością (SZJ)</li> <li>13. Audit – jego istota i rodzaje</li> <li>14. Proces certyfikacji i jego zalety</li> <li>15. Analiza Zagrożeń i Kontrola Punktów Krytycznych – HACCP</li> <li>16. Definicja jakości: zestawienie aspektów teoretycznych z praktycznymi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumentacja systemu jakości – zasady budowy</li> <li>2. Wdrażanie systemu jakości. Certyfikacja i akredytacja.</li> <li>3. Narzędzia zarządzania jakością.</li> <li>4. Sporządzanie dokumentacji wg wymagań normy ISO 9000</li> <li>5. Narzędzia modelowania przebiegu procesów organizacyjnych</li> <li>6. Procedura opracowywania polityki jakości organizacji</li> </ol>

<b>Literatura podstawowa</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hamrol A., <i>Zarządzanie jakością z przykładami</i>, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2011 (dr. 2011, wyd.2 zm., 3 dodr.)</li> </ol>
<b>Literatura uzupełniająca</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mroczo F., <i>Zarządzanie jakością</i>, Wałbrzyska Wyższa Szkoła Zarządzania i Przedsiębiorczości, Wałbrzych 2011</li> <li>2. Szczepańska K., <i>Zarządzanie jakością w dążeniu do doskonałości</i>, Wydawnictwo C. H. Beck, 2011</li> <li>3. Gajewski A. S., <i>Wstęp do zarządzania jakością</i>, MWSE w Tarnowie, Tarnów 2007</li> </ol>

### Metody dydaktyczne

- wykłady aktywujące z prezentacją multimedialną i analizą przypadków case study,
- ćwiczenia
- dyskusje tematyczne i praca w grupach,
- badania ankietowe
- opracowanie raportu projektu
- prezentacja projektu
- krytyczna dyskusja wyników realizacji projektu z prowadzącymi ćwiczenia i wykłady.

### Nakład czasu pracy studenta w przeliczeniu na godziny i punkty ECTS

Elementy składające się na pracę studenta	Ilość godzin	Ilość punktów ECTS
Udział w wykładach	20	
Udział w ćwiczeniach	10	
Samodzielne studiowanie tematyki wykładów	10	
Samodzielne przygotowanie się do ćwiczeń	5	
Przygotowanie się do egzaminu	10	
Przygotowanie się do zaliczenia	10	
Przygotowanie eseju	-	
Przygotowanie prezentacji	10	

<b>Przygotowanie referatu</b>	<b>-</b>	
<b>Przygotowanie projektu (w tym ankietyzacja)</b>	<b>20</b>	
<b>Inne: e-learning</b>	<b>5</b>	
<b>Suma</b>	<b>100</b>	<b>4</b>