

QUALITY MANAGEMENT - course description

General information	
Course name	QUALITY MANAGEMENT
Course ID	04.9-WZ-ZarzP-ZJ
Faculty	Faculty of Economics and Management
Field of study	Management
Education profile	academic
Level of studies	First-cycle studies leading to Bachelor's degree
Beginning semester	winter term 2023/2024

Course information	
Semester	5
ECTS credits to win	2
Course type	obligatory
Teaching language	polish
Author of syllabus	dr inż. Janusz Adamczyk, prof. UZ

Classes forms					
The class form	Hours per semester (full-time)	Hours per week (full-time)	Hours per semester (part-time)	Hours per week (part-time)	Form of assignment
Lecture	15	1	9	0,6	Credit with grade
Class	15	1	9	0,6	Credit with grade

Aim of the course

Celem przedmiotu jest przekazanie usystematyzowanej wiedzy dotyczącej zarządzania systemem jakości oraz nabycie umiejętności sprawnego wykorzystywania metod i technik TQM. Wykształcenie umiejętności identyfikacji dokumentacji systemu zarządzania jakością oraz pracy zespołowej.

Prerequisites

Brak

Scope

Wykład: Geneza i pojęcie jakości. Jakość usług. Istota i cele normalizacji jakości. Struktura norm ISO serii 9000. Audyty systemów zarządzania jakością. Dokumentacja systemu - polityka jakości. Koncepcja TQM. Zarządzanie jakością w usługach publicznych.

Ćwiczenia: Metody i techniki TQM. Metoda Ishikawy. Metoda QFD, Metoda Kano. Metoda Servqual.

Teaching methods

Wykład konwencjonalny, wykład konwersatoryjny.

Ćwiczenia audytoryjne realizowane są w oparciu o pracę w grupach (burze mózgów) nad projektami na zadany temat.

Learning outcomes and methods of theirs verification

Outcome description	Outcome symbols	Methods of verification	The class form
Student jest przygotowany do aktywnego uczestnictwa w grupach, organizacjach i instytucjach realizujących działania z zakresu zarządzania jakością i zdolny do porozumiewania się z osobami będącymi i niebędącymi specjalistami w danej dziedzinie. Student odpowiedzialnie przygotowuje się do swojej pracy i poprawnie wykonuje działania zmierzające do realizacji zadania projektowego.	K_W14	- an evaluation test - an observation and evaluation of activities during the classes	Class
Student zna elementarną terminologię używaną w zarządzaniu jakością. Student posiada podstawową wiedzę z zakresu dokumentacji systemu zarządzania jakością oraz metod i technik TQM.	K_W01 K_W13 K_W15	- an evaluation test - an observation and evaluation of activities during the classes	- Lecture - Class
Student posiada umiejętność prezentowania własnych pomysłów, wątpliwości i sugestii dotyczących zapewnienia systemu jakości Student potrafi pracować w zespole pełniąc w nim różne role; umie przygotować i wyznaczyć zadania, ma opanowane elementarne umiejętności organizacyjne pozwalające na realizację celów związanych z wykonaniem zadania projektowego	K_U01 K_U15	- an evaluation test - an observation and evaluation of the student's practical skills	Class

Assignment conditions

Warunkiem uzyskania zaliczenia wykładu jest uzyskanie co najmniej 60 % poprawnych odpowiedzi na pytania problemowe (otwarte) sformułowane w kolokwium.

Studenci zobowiązani są także do uzyskania zaliczenia na ocenę z ćwiczeń audytoryjnych. Warunkiem zaliczenia jest zrealizowanie wszystkich ćwiczeń projektowych oraz uzyskanie oceny pozytywnej z kolokwium sprawdzającego teoretyczną wiedzę studenta niezbędną do poprawnego wykonania ćwiczeń projektowych. Kolokwium realizowane

jest na zasadzie testu wyboru wielokrotnego na zakończenie kursu. Pozytywną ocenę otrzymuje student, który odpowiedział poprawnie na co najmniej 60 % pytań. Projekty realizowane są w grupach 6-8 osobowych z wykorzystaniem techniki – burzy mózgów. Studenci w trakcie realizacji ćwiczeń starają się formułować zadania oraz dostosowywać do nich metody i techniki TQM.

Recommended reading

1. Hamrol A., Mantura W., *Zarządzanie jakością, teoria i praktyka*, PWN 2016.
2. Matuszak-Flejszman A., *Zarządzanie jakością*, UE w Poznaniu, 2022.
3. Bugdol M., *System zarządzania jakością według normy ISO 9001:2015*, Helion, Gliwice 2018.
4. Hamrol A., *Zarządzanie i inżynieria jakości*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2017.
5. Urban W., *Zarządzanie jakością usług*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2018.
6. Luthra S., Garg D., Agarwal A., Mangla S.K., *Total Quality Management (TQM). Principles, Methods, and Applications*. CRC Press, Boca Raton, USA, 2022.

Further reading

1. BESTERFIELD D.H., BESTERFIELD-MICHNA C., BESTERFIELD G.H., BESTERFIELD-SACRE M., URDHWARESHE H, URDHWARESHE R., *Total Quality Management*, Published by Pearson Education, Delhi, 2012, eISBN 9788131776308.
2. Czasopisma: Zarządzanie Jakością, Problemy Jakości

Notes

Modified by dr inż. Janusz Adamczyk, prof. UZ (last modification: 17-05-2023 16:15)

Generated automatically from SylabUZ computer system