

Opis zajęć (sylabus): Normalizacja i zarządzanie jakością w logistyce

Nazwa zajęć:	Normalizacja i zarządzanie jakością w logistyce	ECTS	3
Nazwa zajęć w j. angielskim:	Standardization and Quality Management in Logistics		
Zajęcia dla kierunku studiów:	Logistyka		

Język wykładowy: polski		Poziom studiów: 1	
Forma studiów: stacjonarne i niestacjonarne	Status zajęć: kierunkowy - obowiązkowy	Numer semestru: 6 semestr letni	
Rok akademicki, od którego obowiązuje opis (rocznik):		2019/2020	Numer katalogowy: EKR-L-1SZ-6-02-KO-2019

Koordynator zajęć:	Balińska Agata, dr hab.		
Prowadzący zajęcia:	dr hab. Agata Balińska pracownicy i/lub doktoranci Katedry		
Jednostka realizująca:	Katedra Turystyki, Komunikacji Społecznej i Doradztwa		
Jednostka zlecająca:	Wydział Ekonomiczny		
Założenia, cele i opis zajęć:	a. zapoznanie studentów z problematyką związaną z zarządzaniem jakością w procesach logistycznych oraz z normami, potwierdzającymi system zarządzania jakością b. zapoznanie z problematyką instrumentów doskonalenia jakości c. przybliżenie informacji dotyczących metod badania satysfakcji klienta, zasadności tych badań, różnorodności metod badawczych Wykład Założenia doskonalenia jakości w logistyce. Miejsce człowieka w systemie zarządzania jakością - Przywódca, pracownik, klient w kształtowaniu jakości. Klient wewnętrzny i pracownik zewnętrzny, chwile prawdy, luki jakości. Wpływ kultury organizacji na zarządzanie jakością. Standardy zarządzania jakością według normy ISO seria 9000 - Geneza standaryzacji, normy ISO i ich zmiany. Zasady zarządzania jakością według normy ISO 9001. Korzyści z wdrażania systemu ISO seria 9000. Dokumentowanie systemu jakości. Certyfikacja. Badanie satysfakcji klienta - Przyczyny i metody badania satysfakcji klienta. Miejsce badań satysfakcji klienta w systemie zarządzania jakością. Normy ISO 14001, 22000, 28000, 45001 i ich wpływ na doskonalenie jakości. Koncepcja TQM (Total Quality Management) - Koncepcja TQM i jej porównanie z normą ISO 9001. Twórcy koncepcji TQM. Instrumenty doskonalenia jakości w logistyce. Normy zharmonizowane i oznaczenie CE. Certyfikacja produktów żywnościowych wysokiej jakości. Cwiczenia		
Formy dydaktyczne, liczba godzin:	a. wykład - liczba godzin: stacj: 30, niestacj. 16		
Metody dydaktyczne:	dyskusja, wykład konwersacyjny		
Wymagania formalne i założenia wstępne:	zaliczenie modułu z podstaw zarządzania		
Efekty uczenia się:	Wiedza - Zna i rozumie: 1. Zna i rozumie podstawy teoretyczne zarządzania jakością w organizacji i konieczność doskonalenia jakości 2. Zna metody, techniki i narzędzia potrzebne w procesie badania satysfakcji klienta oraz doskonalenia jakości	Umiejętności - Potrafi: 3. Umie wykorzystać wiedzę w celu prawidłowej interpretacji założeń normalizacji i zarządzania jakością 4. Umie identyfikować problemy związane z doskonaleniem jakości w organizacji logistycznej oraz poszukiwać poszukiwać rozwiązań lub sposobów realizacji z zastosowaniem nowoczesnych narzędzi	Kompetencje - Jest gotów do: 5. Jest gotów uznawania znaczenia wiedzy z zakresu normalizacji i doskonalenia jakości w życiu zawodowym logistyka, jej krytycznej analizy oraz poszukiwania źródeł 6. Jest gotów do uzupełniania i doskonalenia nabytej wiedzy z zakresu normalizacji i doskonalenia jakości poprzez kształcenie zawodowe i samokształcenie
Sposób weryfikacji efektów uczenia się:	egzamin pisemny (efekty: 1,2,3,4,5), ocena aktywności w trakcie zajęć (efekty: 5,6)		
Forma dokumentacji osiągniętych efektów uczenia się:	karty oceny studenta (w tym na listach obecności)		
Elementy i wagi mające wpływ na ocenę końcową:	egzamin pisemny - 90%, ocena aktywności w trakcie zajęć - 10%		
Miejsce realizacji zajęć:	sala dydaktyczna		

Literatura podstawowa i uzupełniająca:

- 1.W.Urban: Zarządzanie jakością usług. Wydawnictwo Naukowe PWN 2018,
- 2.P. Miller: Systemowe zarządzanie jakością. Difin, Warszawa 2011,
- 3.R. Karaszewski: Nowoczesne koncepcje Zarządzania jakością. Wyd. Dom Organizatora, Toruń 2006
- 4.U. Flick: Projektowanie badania jakościowego. WN PWN, 2012
- 5.Norma: PN-EN ISO 9001:2015-10. Systemy zarządzania jakością - Wymagania. PKN
- 6.J. Lisek-Michalska: Badania fokusowe. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 2013

Uwagi:

Wskaźniki ilościowe charakteryzujące moduł/przedmiot:

Szacunkowa sumaryczna liczba godzin pracy studenta (kontaktowych i pracy własnej) niezbędna dla osiągnięcia zakładanych dla zajęć efektów uczenia się - na tej podstawie należy wypełnić pole ECTS:	75/75
Łączna liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia:	1.28/0.72 ECTS

Tabela zgodności kierunkowych efektów uczenia się z efektami przedmiotu:

Kategoria efektu	Efekty uczenia się dla zajęć:	Odniesienie do efektów dla programu studiów dla kierunku	Oddziaływanie zajęć na efekt kierunkowy*)
Wiedza	1.Zna i rozumie podstawy teoretyczne zarządzania jakością w organizacji i konieczność doskonalenia jakości	L1_KW01	2
	2.Zna metody, techniki i narzędzia potrzebne w procesie badania satysfakcji klienta oraz doskonalenia jakości	L1_KW03	2
Umiejętności	3.Umie wykorzystać wiedzę w celu prawidłowej interpretacji założeń normalizacji i zarządzania jakością	L1_KU01	2
	4.Umie identyfikować problemy związane z doskonaleniem jakości w organizacji logistycznej oraz poszukiwać rozwiązań lub sposobów realizacji z zastosowaniem nowoczesnych narzędzi	L1_KU04	2
Kompetencje	5.Jest gotów uznawania znaczenia wiedzy z zakresu normalizacji i doskonalenia jakości w życiu zawodowym logistyka, jej krytycznej analizy oraz poszukiwania źródeł	L1_KK01	2
	6.Jest gotów do uzupełniania i doskonalenia nabytej wiedzy z zakresu normalizacji i doskonalenia jakości poprzez kształcenie zawodowe i samokształcenie	L1_KK03	3

*) 3 – zaawansowany i szczegółowy, 2 – znaczący, 1 – podstawowy