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):		**2020/2021**	Numer katalogowy: **EKR-L-1SZ-6-02-KO-2020**

Koordynator zajęć:	**dr hab. Agata Balińska, Adiunkt**		
Prowadzący zajęcia:	**dr hab. Agata Balińska** **pracownicy i/lub doktoranci Katedry**		
Jednostka realizująca:	**Katedra Turystyki, Komunikowania Społecznego 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 dotyczacych 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 (Tatal 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. **Ćwiczenia**		
Formy dydaktyczne, liczba godzin:	a. wykład - liczba godzin: stacj: 30, niestacj. 16		
Metody dydaktyczne:	dyskusja, konsultacje, 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:
+, ver-lwlw

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:	**67/63**
Łączna liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia:	**2.08/1.52 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 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