

Rok akademicki:	Grupa przedmiotów	Numer katalogowy:	LOL601	
Nazwa przedmiotu ¹⁾ :	Normalizacja i zarządzanie jakością w logistyce		ECTS ²⁾	4
Tłumaczenie nazwy na jęz. angielski ³⁾ :	Standardization and Quality Management in Logistics			
Kierunek studiów ⁴⁾ :	Logistyka			
Koordinator przedmiotu ⁵⁾ :	dr inż. Agata Balińska			
Prowadzący zajęcia ⁶⁾ :	dr inż. Agata Balińska			
Jednostka realizująca ⁷⁾ :	Katedra Ekonomiki Edukacji, Komunikowania i Doradztwa, Zakład Turystyki i Rozwoju Wsi			
Wydział, dla którego przedmiot jest realizowany ⁸⁾ :	Wydział Nauk Ekonomicznych			
Status przedmiotu ⁹⁾ :	a) przedmiot	b) stopień	c) rok	d) forma studiów
	KO	1	3	stacjonarne / niestacjonarne
Cykl dydaktyczny ¹⁰⁾ :	a) semestr		b) Jęz. wykładowy ¹¹⁾	
	6		polski	
Założenia i cele przedmiotu ¹²⁾ :	<p>Celem przedmiotu jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zapoznanie studentów z problematyką związaną z zarządzaniem jakością w procesach logistycznych oraz z normami, potwierdzającymi system zarządzania jakością. -przybliżenie informacji dotyczących metod badania satysfakcji klienta, -zapoznanie z problematyką instrumentów doskonalenia jakości 			
Formy dydaktyczne, liczba godzin ¹³⁾ :	a) forma dydaktyczna		b) liczba godzin (stacjonarne i niestacjonarne)	
	a1) wykład		30	18
	a2) ćwiczenia audytoryjne			
	a3) ćwiczenia laboratoryjne			
a4) seminaria				
Metody dydaktyczne ¹⁴⁾ :	dyskusja	T	eksperyment	
	projekt badawczy		studium przypadku	
	rozwiązywanie problemu		gry symulacyjne	
	analiza i interpretacja tekstów źródłowych	T	indywidualne projekty studenckie	
	konsultacje	T	inne ...	
	inne...		inne ...	
Pełny opis przedmiotu ¹⁵⁾ :	<p>A. wykłady</p> <p>Miejsce człowieka w systemie zarządzania jakością - Przywódca, pracownik, klient w kształtowaniu jakości. Oddziaływanie przywódcy na personel. Klient wewnętrzny i pracownik zewnętrzny, chwile prawdy, luki jakości. Tworzenie kultury jakości w organizacji - Kultura organizacji i jej rola. Wpływ poszczególnych elementów kultury organizacji na system zarządzania jakością. Rola zarządzania kadrami w zarządzaniu przez jakość. Standardy zarządzania jakością według normy ISO seria 9000:2000 - Geneza standaryzacji, normy ISO i ich zmiany. Normy ISO seria 9000:2000. zasady zarządzania jakością według normy ISO 9001. Wymagania normy ISO 9001. Korzyści z wdrażania systemu ISO seria 9000. Dokumentowanie systemu jakości. Polityka jakości. Cele jakości. Wprowadzanie systemu w organizacji. Certyfikacja (analiza procesu certyfikacji; firmy certyfikujące na rynku polskim. Koncepcja TQM (Total Quality Management) - Koncepcja TQM i jej porównanie z normą ISO 9001. Twórcy koncepcji TQM, 14 zasad Deminga. Piramida TQM, Pętla Deminga., kola jakości. Nagrody jakości - Japońska Nagroda Jakości im. Deminga. Amerykańska Nagroda Jakości im. Baldrige'a. Europejska Nagroda Jakości i EFQM. Polska Nagroda Jakości (zakres i zasady przyznawania). Znaczenie nagród jakości. Inne programy projakościowe - Analiza funkcjonujących, szczególnie w Polsce i innych krajach UE, programów projakościowych nakładających na organizację określone wymagania standaryzacyjne (ocena zgodności wyrobów CE, „Chroniona nazwa pochodzenia”, „Świadectwo szczególnego charakteru”, „Chronione oznaczenie geograficzne”). Instrumenty wykorzystywane w procesie doskonalenia jakości - Analiza wybranych instrumentów w procesie doskonalenia jakości. Badanie satysfakcji klienta - Przyczyny i metody badania satysfakcji klienta. Miejsce badań satysfakcji klienta w systemie zarządzania jakością. Inne normy w logistyce - ISO 14001:2004 System zarządzania środowiskowego; ISO 18001:2004- System zarządzania jakością i higiena pracy; ISO 22000:2005. Nadzór metrologiczny - System zgodności miar. Ośrodki metrologii w Polsce i za granicą. Koszty jakości - Podział kosztów jakości i relacje między nimi (koszty ponoszone przez organizację, koszty ponoszone przez użytkownika). Rachunek kosztów jakości. Zarządzanie kosztami jakości.</p> <p>B. ćwiczenia</p>			
Wymagania formalne (przedmioty wprowadzające) ¹⁶⁾ :	Zarządzanie			
Założenia wstępne ¹⁷⁾ :				

Efekty kształcenia ¹⁸⁾ : (z kolejnymi numerami, 01, 02, 03 itd.)	01 - potrafi objaśnić system zarządzania jakością		05 -	
	02 -zna metody badania satysfakcji klienta oraz instrumenty doskonalenia jakości		06 -	
	03 -potrafi sformułować cele jakości		07 -	
	04 -zna podstawowe normy dotyczące podmiotów w logistyce		08 -	
Sposób weryfikacji efektów kształcenia ¹⁹⁾ :	kolokwium na zajęciach ćwiczeniowych		ocena wykonanie zadania projektowego na zdefiniowany temat	
	praca pisemna przygotowywana w ramach pracy własnej studenta		ocena wynikająca z obserwacji w trakcie zajęć	
	ocena eksperymentów wykonywanych w trakcie zajęć		przygotowanie zespołowej analizy zdefiniowanego problemu	
	ocena wystąpień i prezentacji w trakcie zajęć		obserwacja w trakcie dyskusji zdefiniowanego problemu (aktywność)	
	egzamin pisemny	1,2,3,4	test komputerowy	
	egzamin ustny		inne..	
	inne...		inne..	
Forma dokumentacji osiągniętych efektów kształcenia ²⁰⁾ :	okresowe prace pisemne		imiennie karty oceny studenta	
	złożone projekty		treść pytań egzaminacyjnych z oceną	1,2,3,4
	inne...		inne..	
	inne...		inne..	
Elementy i wagi mające wpływ na ocenę końcową ²¹⁾ :	Element oceny	Waga w %	Element oceny	Waga w %
	kolokwium na zajęciach ćwiczeniowych		ocena wykonania zadania projektowego na zdefiniowany temat	
	praca pisemna przygotowywana w ramach pracy własnej studenta		ocena wynikająca z obserwacji w trakcie zajęć	
	ocena eksperymentów wykonywanych w trakcie zajęć		przygotowanie zespołowej analizy zdefiniowanego problemu	
	ocena wystąpień i prezentacji w trakcie zajęć		obserwacja w trakcie dyskusji zdefiniowanego problemu (aktywność)	
	egzamin pisemny	100%	test	
	egzamin ustny		inne..	
	inne...		inne..	
Miejsce realizacji zajęć ²²⁾ :	sala dydaktyczna			
Literatura podstawowa i uzupełniająca ²³⁾ :				
a) podstawowa				
1. Hamrol A., Mantura W. 2005: Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka. Wyd. PWN, Warszawa				
2. Karaszewski R.2006. Nowoczesne koncepcje Zarządzania jakością. Wyd. Dom Organizatora, Toruń				
b) uzupełniająca				
3.Konarzewska-Gubała E. (red.), 2003: Zarządzanie przez jakość. Koncepcje, metody, studia przypadków. Wyd. Akademia Ekonomiczna Wrocław,				
4. Ciechan_Kujawa M. 2005. Rachunek kosztów jakości. Wyd. Oficyna Ekonomiczna, Kraków				
5.Łunarski J. 2006.: Systemy jakości, normalizacji i akredytacji w zarządzaniu organizacjami, Wyd. Politechnika Rzeszowska, Rzeszów				
6. Pacana A., Stadnicka D. 2007. Wdrażanie i auditowanie systemów zarządzania jakością zgodnych z Normą ISO 9001:2000, Wyd. Politechnika Rzeszowska, Rzeszów				
7.Sokolowicz W., Srzednicki A. 2006. ISO. System zarządzania jakością oraz inne systemy oparte na normach. Wyd. C.H. Beck,				
8.				
UWAGI ²⁴⁾ :				