

## Karta opisu zajęć - Sylabus

Państwowa Akademia Nauk Stosowanych im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu

### I. INFORMACJE PODSTAWOWE

Nazwa zajęć: <b>ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ WYROBÓW I USŁUG</b>	Cykl kształcenia rozpoczynający się w roku akademickim 2021/2022
Nazwa kierunku studiów, poziom i profil kształcenia: Zarządzanie, I stopnia, profil praktyczny	
Język wykładowy: polski	Rodzaj zajęć: Kształcenia specjalistycznego
Rok studiów: III	Semestr: VI
Liczba punktów ECTS przypisana zajęciom: 4	Koordinator zajęć Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail: Lucyna Szczygieł, dr inż. lucyna.szczygieł@pwste.edu.pl
Jednostka organizacyjna: Wydział Ekonomii i Zarządzania	

### FORMA PROWADZENIA ZAJĘĆ I LICZBA GODZIN

Ogólna liczba godzin zajęć dydaktycznych na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych z podziałem na formy:

Studia stacjonarne		Studia niestacjonarne	
Wykład:	15	Wykład:	
Ćwiczenia:	30	Ćwiczenia:	
Laboratorium:		Laboratorium:	
Lektorat:		Lektorat:	
Projekt:		Projekt:	
Zajęcia praktyczne:		Zajęcia praktyczne:	
Seminarium:		Seminarium:	
Zajęcia terenowe:		Zajęcia terenowe:	
Praktyki zawodowe:		Praktyki zawodowe:	
Inna forma (jaka): zajęcia projektowe		Inna forma (jaka):	
<b>RAZEM:</b>	45	<b>RAZEM:</b>	

### II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

#### Wymagania wstępne i dodatkowe:

- **wiedzy** – student posiada wiedzę z zakresu istoty, metod i narzędzi stosowanych w naukach jakości, a także zna podstawy funkcjonowania systemów zarządzania jakością.
- **umiejętności** – student umie pozyskiwać, wybierać i stosować informacje, właściwe dla rozwiązania danego problemu właściwego dla problematyki z obszaru nauk zarządzania jakością.
- **kompetencji społecznych** – student ma świadomość doskonalenia nabytej wiedzy i umiejętności a także powinien być gotowy ponosić konsekwencje swojego oraz zespołowego działania.

<p><b>Cel (cele) kształcenia dla zajęć:</b></p> <p>W zakresie <b>wiedzy</b> – poznanie istoty zarządzania jakością wyrobów i usług, obszarów jakości i ich uwarunkowań oraz metod badania jakości wyrobów i usług;</p> <p>- poznanie podstawowych pojęć i aspektów związanych z zarządzaniem jakością wyrobów i usług, innowacyjnością i projektowaniem oraz czynników kształtujących rozwój nowych wyrobów i usług.</p> <p>W zakresie <b>umiejętności</b> – wykształcenie u studentów umiejętności zarządzania organizacją produkcyjną i usługową w kontekście jakości i wprowadzania na rynek nowych wyrobów i usług;</p> <p>- zaplanowanie procesu projektowania nowego wyrobu i usługi na wybranym przykładzie oraz analizowanie fazy cyklu życia wyrobu i usługi.</p> <p>W zakresie <b>kompetencji społecznych</b> – celem modułu jest uświadomienie studentowi konieczności uzupełniania i doskonalenia nabytej wiedzy i umiejętności a także kreowanie postaw przedsiębiorczych.</p>		
<p><b>EFEKTY UCZENIA SIĘ OKREŚLONE DLA ZAJĘĆ I ICH ODNIESIENIE DO EFEKTÓW UCZENIA SIĘ OKREŚLONYCH DLA KIERUNKU STUDIÓW</b></p>		
<p>Efekty uczenia się określone dla zajęć w kategorii wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne oraz metody weryfikacji efektów uczenia się</p> <p><b>UWAGA:</b></p> <p>Dzielimy efekty uczenia się określone dla zajęć na kategorie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych. Określone dla zajęć efekty uczenia się nie muszą obejmować wszystkich trzech kategorii i zależą one od formy zajęć.</p>		
<p>Symbol efektów uczenia się określonego dla zajęć*</p>	<p>Treść efektu uczenia się.</p> <p>Po zakończeniu zajęć i potwierdzeniu osiągnięcia efektów uczenia się, student w kategorii:</p>	<p>Odniesienie do efektów uczenia się określonych dla kierunku studiów (symbol efektów uczenia się)</p>
<p><b>Wiedzy - zna i rozumie</b></p>		
ZJWiU_W01	zagadnienie zarządzania jakością w wyrobach i usługach oraz wybrane aspekty zarządzania przedsiębiorstwem produkcyjnym i usługowym;	K_W05
ZJWiU_W02	czynniki determinujące jakość wyrobów i usług	K_W06
ZJWiU_W03	specyfikę organizacji produkcyjnej i usługowej, wyroby, usługi i ich właściwości, dokonuje klasyfikacji wyrobów i usług	K_W08
<p><b>Umiejętności - potrafi</b></p>		
ZJWiU_U04	zarządzać organizacją produkcyjną i usługową w kontekście jakości i wprowadzania na rynek nowych wyrobów i usług;	K_U01
ZJWiU_U05	zaplanować proces projektowania nowego wyrobu i usługi na wybranym przykładzie oraz analizować fazy cyklu życia wyrobu i usługi	K_U03
ZJWiU_U06	proponować rozwiązania konkretnych problemów z zakresu zarządzania przedsiębiorstwem produkcyjnym i usługowym i ocenić ich efektywność	K_U04
<p><b>Kompetencji społecznych - jest gotów do</b></p>		
ZJWiU_K07	wykazywania postaw przedsiębiorczych (kreatywności, podejmowania innowacyjnych działań, podejmowania ryzyka itp.) w organizowaniu usług wysokiej jakości; odpowiedzialności ponoszenia konsekwencji własnego oraz zespołowego działania	K_K07 K_K13
<p><b>UWAGA!</b></p> <p>Zaleca się, aby w zależności od liczby godzin zajęć, liczba efektów uczenia się zawierała się w przedziale: 3-7, ale są to wartości umowne.</p>		

<b>TREŚCI PROGRAMOWE I ICH ODNIESIENIE DO FORM ZAJĘĆ I METOD OCENIANIA</b>				
Treści programowe (uszczegółowione, zaprezentowane z podziałem na poszczególne formy zajęć, tj. wykład, ćwiczenia, laboratoria, projekty, seminaria i inne):				
Symbol treści programowych	Opis treści programowych	Forma zajęć	Metody dydaktyczne prowadzenia zajęć umożliwiające osiągnięcie założonych efektów uczenia się*	Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się przypisanych do zajęć #
		<b>wykład</b>		
TP-01	Istota jakości wyrobów i usług (cechy jakości wyrobów, rola sektora usług, podstawy prawne klasyfikacji wyrobów i usług, funkcje usług, rodzaje usług). Postrzeganie jakości wyrobów i usług. Czynniki determinujące jakość wyrobów i usług.	4	wykład podający z prezentacją multimedialną, wykład problemowy	egzamin w formie pisemnej
TP-02	Funkcje i cechy użytkowe wyrobów. Jakość techniczna wyrobów materialnych. Zarządzanie jakością w cyklu życia wyrobu (planowanie i zapewnienie jakości w projektowaniu, w procesach realizacji wyrobu, w dystrybucji i eksploatacji).	5	wykład podający z prezentacją multimedialną, wykład problemowy	egzamin w formie pisemnej
TP-03	Jakość usług (pojęcie jakości usług, czynniki determinujące jakość usług). Zarządzanie organizacją usługową (struktura organizacji usługowej, metody zarządzania personelem, zarządzanie marketingiem usług).	6	wykład podający z prezentacją multimedialną, wykład problemowy	egzamin w formie pisemnej
		<b>ćwiczenia</b>		
TP-04	Zarządzanie jakością wyrobu w normach ISO serii 9000. Zapewnienie jakości zdrowotnej wyrobu. Doskonalenie systemów zarządzania jakością wyrobu. Pomiar i ocena wyrobu (pomiar cech, rodzaje cech, skale pomiarowe, ocena jakości wyrobu i procesu realizacji).	8	ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy przy wykorzystaniu programów komputerowych, metody aktywizujące (praca w grupach, studium przypadku, itp.), zajęcia na terenie przedsiębiorstw	zaliczenie pisemne, kolokwium, obserwacja bezpośrednia, ocena zadania projektowego
TP-05	Proces usługowy (rodzaje procesów, złożoność i różnorodność procesu usługowego, projektowanie procesu, klient w procesie usługowym).	6	ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy przy wykorzystaniu programów komputerowych, metody aktywizujące (praca w grupach, studium przypadku, itp.), zajęcia na terenie przedsiębiorstw	zaliczenie pisemne, kolokwium, obserwacja bezpośrednia, ocena zadania projektowego

TP-06	Usługi w gospodarce (usługa jako wyrób, mierniki jakości usług, lokalizacja i dystrybucja usług. Metody badania jakości usług.	8	ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy przy wykorzystaniu programów komputerowych, metody aktywizujące (praca w grupach, studium przypadku, itp.), zajęcia na terenie przedsiębiorstw	zaliczenie pisemne, kolokwium, obserwacja bezpośrednia, ocena zadania projektowego
TP-07	Pomiar i ocena jakości wybranych wyrobów i usług. Projektowanie wyrobów i usług oraz wprowadzanie na rynek na przykładzie wybranej organizacji - projekt.	8	ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy przy wykorzystaniu programów komputerowych, metody aktywizujące (praca w grupach, studium przypadku, itp.), zajęcia na terenie przedsiębiorstwa	zaliczenie pisemne, kolokwium, obserwacja bezpośrednia, ocena zadania projektowego

**Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć, powinny być zróżnicowane w zależności od kategorii, tj. inne dla kategorii wiedza i inne dla kategorii umiejętności i kompetencje społeczne.**

Dla wykładu:

\* np. wykład podający, wykład problemowy, ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy

# np. egzamin ustny, test, prezentacja, projekt

Zaleca się podanie przykładowych zadań (pytań) służących weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć.

#### **ZALECANA LITERATURA (w tym pozycje w języku obcym)**

**Literatura podstawowa** (powinna być dostępna dla studenta w uczelnianej bibliotece):

1. Hamrol A.: Zarządzania jakością z przykładami, PWN, Warszawa 2013.
2. Hollins B., Shinkins S., Zarządzanie usługami. Projektowanie i wdrażanie, Wydawnictwo PWE, Warszawa 2013.
3. Czubała A., Jonas A., Smoleń T., Wiktor J.W., Marketing usług, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2012.
4. Bugdol M., System zarządzania jakością według normy ISO 9001:2015, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2018.
5. Nowicki P., Kafel P., Wybrane zagadnienia zarządzania jakością, Wyd. UE Kraków 2020.

**Literatura uzupełniająca:**

1. Jakubiec M., Projakościowe zarządzanie przedsiębiorstwem, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2017.
2. Pająk E., Kosieradzka A., Zarządzanie produkcją i usługami, PWE, Warszawa 2014.
3. Urbaniak M., Kierunki doskonalenia systemów zarządzania jakością, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2010.
4. Czasopismo „Problemy jakości”.

### **III. INFORMACJE DODATKOWE**

#### **BILANS PUNKTÓW ECTS**

#### **OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (godziny)**

Forma aktywności	Liczba godzin *
Godziny zajęć (według harmonogramu) z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia	45
Praca własna studenta	55
<b>SUMA GODZIN:</b>	<b>100</b>

#### **OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (punkty ECTS)**

		Liczba punktów ECTS	
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS PRZYPIŚANYCH DO ZAJĘĆ	Praca studenta wymagająca bezpośredniego kontaktu z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia	Ogółem: 4	1,8
	Praca własna studenta		2,2

\* godziny lekcyjne, czyli 1 godz. oznacza 45 min;

### OPIS PRACY WŁASNEJ STUDENTA:

Praca własna studenta musi być precyzyjnie opisana, uwzględniając charakter praktyczny zajęć. Należy podać symbol efektu uczenia się, którego praca własna dotyczy oraz metody weryfikacji efektów uczenia się stosowane w ramach pracy własnej. Przykładowe formy aktywności: (1) przygotowanie do zajęć, (2) opracowanie wyników, (3) czytanie wskazanej literatury, (4) napisanie raportu z zajęć, (5) przygotowanie do egzaminu, opracowanie projektu.

ZJWiU\_W01 - czytanie wskazanej literatury, przygotowanie do egzaminu; weryfikacja: egzamin pisemny

ZJWiU\_W02 - czytanie wskazanej literatury, przygotowanie do egzaminu; weryfikacja: egzamin pisemny

ZJWiU\_W03 - czytanie wskazanej literatury, przygotowanie do egzaminu; weryfikacja: egzamin pisemny

ZJWiU\_U04 – przygotowanie do zajęć, czytanie wskazanej literatury, wykonanie projektu autoprezentacji, aktywność na zajęciach; weryfikacja: obserwacja bezpośrednia, ocena projektu, prezentacji, kolokwium

ZJWiU\_U05- przygotowanie do zajęć, czytanie wskazanej literatury, wykonanie projektu autoprezentacji, aktywność na zajęciach; weryfikacja: obserwacja bezpośrednia, ocena projektu, prezentacji, kolokwium

ZJWiU\_U06 - przygotowanie do zajęć, czytanie wskazanej literatury, wykonanie projektu autoprezentacji, aktywność na zajęciach; weryfikacja: obserwacja bezpośrednia, ocena projektu, prezentacji, kolokwium

ZJWiU\_K07 - opracowanie projektu, wykonanie projektu autoprezentacji, aktywność na zajęciach; weryfikacja: obserwacja bezpośrednia, ocena projektu, prezentacji

### KRYTERIA OCENIANIA

Ocena kształtująca:

Obejmuje oceny cząstkowe wspomagające określenie okresowych osiągnięć studentów, umożliwiające identyfikację ewentualnych braków w uzyskaniu założonych efektów uczenia się. Ocena ustalana jest na podstawie cząstkowych ocen zdobytych przez studenta w ramach zajęć w następujących obszarach: wiedzy nabytej w czasie realizacji zajęć poprzez zaliczenie egzaminu pisemnego i zaprezentowanie własnego projektu, podczas prezentacji multimedialnej oraz aktywności na zajęciach, kreatywności, otwartości w określonym obszarze tematycznym.

Ocena podsumowująca:

Na **ocenę dostateczną** student ma wiedzę i potrafi zdefiniować zagadnienie zarządzania jakością wyrobów i usług, wymienić aspekty zarządzania organizacją usługową, wskazać czym jest wyrób i usługa i wymienić ich właściwości, przedstawić wybrane kryteria klasyfikacji wyrobów i usług oraz podać czynniki determinujące jakość wyrobów i usług, wymienić rodzaje procesów usługowych, zaplanować i zorganizować proces usługowy wraz z obsługą klienta popelniając uchybienia, przy pomocy wybranych metod w ograniczonym stopniu dokonać analizy poziomu jakości wyrobów i usług oraz wskazać działania naprawcze. W ograniczonym zakresie prezentuje postawy przedsiębiorcze oraz wykazuje chęć ponoszenia konsekwencji własnego oraz zespołowego działania.

Na **ocenę dobrą** student ma wiedzę i potrafi szczegółowo scharakteryzować zagadnienie zarządzania jakością wyrobów i usług oraz opisać złożoność zarządzania organizacją usługową, przedstawić specyfikę organizacji usługowej, wyroby i usługi oraz właściwości usług w gospodarce, dokonać klasyfikacji wyrobów i usług, objaśnić czynniki determinujące jakość wyrobów i usług, zaplanować i zorganizować proces usługowy wraz z obsługą klienta, przy pomocy wybranych metod dokonać analizy poziomu jakości usług i wskazać działania naprawcze popelniając nieliczne uchybienia. W zadowalającym stopniu prezentuje postawy przedsiębiorcze oraz wykazuje chęć ponoszenia konsekwencji własnego oraz zespołowego działania. Wykazuje aktywność na zajęciach. Rozwiązuje sytuacje trudne i konfliktowe.

Na **ocenę bardzo dobrą** student ma pogłębioną wiedzę z zakresu problematyki zarządzania jakością wyrobów i usług, zarządzania organizacją usługową, potrafi dogłębnie przedstawić specyfikę organizacji usługowej, wyroby i usługi oraz właściwości usług w gospodarce, sklasyfikować wyroby i usługi podając ich przykłady, wyjaśnić znaczenie czynników determinujących jakość wyrobów i usług, zaplanować i zorganizować proces usługowy wraz z obsługą klienta, przy pomocy wybranych metod dokonać analizy poziomu jakości usług i wskazać działania naprawcze. W szerokim zakresie prezentuje postawy przedsiębiorcze oraz wykazuje chęć ponoszenia konsekwencji własnego oraz zespołowego działania. Wykazuje aktywność i kreatywność na zajęciach, podejmuje innowacyjne działania. Rozwiązuje sytuacje trudne i konfliktowe. Pracuje w zespole przyjmując w nim różne role, uwzględniając specyfikę zawodu.

### INFORMACJA O PRZEWIDYWANEJ MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA KSZTAŁCENIA NA ODLEGŁOŚĆ

Zajęcia mogą być realizowane w formie e-learningu z wykorzystaniem platformy Teams.