

WYDZIAŁ INFORMATYKI I ZARZĄDZANIA**KARTA PRZEDMIOTU****Nazwa w języku polskim** METODY DOSKONALENIA JAKOŚCI PROCESÓW**Nazwa w języku angielskim** PROCESS QUALITY IMPROVEMENT METHODS**Kierunek studiów (jeśli dotyczy):** Zarządzanie**Specjalność (jeśli dotyczy):** Przedsiębiorczość, Innowacje i Projekty (PIP)**Stopień studiów i forma:** II stopień, stacjonarna**Rodzaj przedmiotu:** Wybieralny**Kod przedmiotu** ZMZ1419**Grupa kursów** NIE

	Wykład	Ćwiczenia	Laboratorium	Projekt	Seminarium
Liczba godzin zajęć zorganizowanych w Uczelni (ZZU)	30				
Liczba godzin całkowitego nakładu pracy studenta (CNPS)	90				
Forma zaliczenia	Zaliczenie na ocenę				
Dla grupy kursów zaznaczyć kurs końcowy (X)					
Liczba punktów ECTS	3				
w tym liczba punktów odpowiadająca zajęciom o charakterze praktycznym (P)					
w tym liczba punktów ECTS odpowiadająca zajęciom wymagającym bezpośredniego kontaktu (BK)	1				

*niepotrzebne skreślić

WYMAGANIA WSTĘPNE W ZAKRESIE WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI I INNYCH KOMPETENCJI

Wiedza z zakresu podstaw zarządzania jakością i zarządzania procesami.

CELE PRZEDMIOTU**Cele w zakresie wiedzy:**

C1 Nabycie poszerzonej wiedzy o metodach doskonalenia jakości procesów w różnego typu organizacjach.

Cele w zakresie umiejętności:

C2 Nabycie umiejętności identyfikacji i oceny możliwości doskonalenia jakości procesów w organizacji i wprowadzenia rozwiązań innowacyjnych.

PRZEDMIOTOWE EFEKTY KSZTAŁCENIA

Z zakresu wiedzy:

PEK_W01 Identyfikuje problemy zarządzania procesami w organizacji

PEK_W02 Zna metody projektowania, analizy, modelowania, oceny i doskonalenia procesów organizacji.

Z zakresu umiejętności:

PEK_U01 Potrafi samodzielnie identyfikować i oceniać możliwości zastosowania metod doskonalenia jakości procesów w organizacji

TREŚCI PROGRAMOWE

Forma zajęć - wykład		Liczba godzin
Wy1	Wprowadzenie do wykładu. Pojęcia podstawowe.	2
Wy2	Innowacyjność a metody doskonalenia procesów produkcyjnych i usługowych	2
Wy3	Przegląd metod projektowania procesów	2
Wy4	Przegląd metod monitorowania jakości procesów	2
Wy5	Statystyczne metody monitorowania jakości procesów	2
Wy6	Statystyczne metody monitorowania jakości procesów – c. dalszy	2
Wy7	Przegląd metod pomiaru jakości procesów produkcyjnych	2
Wy8	Metody oceny jakości usług: Metoda SERVQUAL.	2
Wy9	Metody oceny jakości usług: CSI, Mystery shopping	2
Wy10	Metody oceny jakości usług: CIT i inne	2
Wy11	Przegląd metod i techniki doskonalenia procesów. Niskokosztowe metody doskonalenia procesów	2
Wy12	Zastosowanie metody Rozwinięcia Funkcji Jakości (QFD) w doskonaleniu procesów	2
Wy13	Rachunek kosztów jakości jako metoda doskonalenia jakości procesów	
Wy14	Podsumowanie wykładu.	2
Wy15	Test zaliczeniowy	2
Suma godzin		30

STOSOWANE NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE

N1. Tradycyjny wykład - prezentacja przy zastosowaniu rzutnika slajdów.

N2. Praca własna – samodzielne studia literaturowe i przygotowanie do sprawdzianu zaliczeniowego.

OCENA OSIĄGNIĘCIA PRZEDMIOTOWYCH EFEKTÓW KSZTAŁCENIA

Oceny (F – formująca (w trakcie semestru), P – podsumowująca (na koniec semestru))	Numer efektu kształcenia	Sposób oceny osiągnięcia efektu kształcenia
P	PEK_W01, PEK_W02, PEK_U01	Kolokwium pisemne

LITERATURA PODSTAWOWA I UZUPEŁNIAJĄCA

LITERATURA PODSTAWOWA:

- [1] Materiały zamieszczone na stronach www prowadzącego kurs.
- [2] Rummler G.A., Brache A.P., *Podnoszenie efektywności organizacji: Jak zarządzać „białymi plamami” w strukturze organizacyjnej?* Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2000.
- [3] Grudowski P., *Projektowanie, nadzorowanie i doskonalenie systemu jakości według normy PN-EN ISO 9001:2009 w oparciu o podejście procesowe z uwzględnieniem specyfiki sektora MŚP*. Ośrodek Doradztwa i Doskonalenia Kadr, Gdańsk 2010.
- [4] Łuczak J., Matuszak-Flejszman A., *Metody i techniki zarządzania jakością: kompendium wiedzy Quality Progress®*, Poznań 2007.

LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

- [5] Fertsch M. (red), Grzybowska K. (red), Stachowiak A. (red), *Logistyka i zarządzanie produkcją: narzędzia, techniki, metody, modele, systemy*, Politechnika Poznańska. Instytut Inżynierii Zarządzania, Poznań 2008.
- [6] Komorowski J., Moczydłowska J., *Innowacyjne metody i techniki zarządzania w przedsiębiorstwie*, Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania, Białystok: 2009.
- [7] Łazicki A. (red.), *Systemy zarządzania przedsiębiorstwem: techniki Lean Management i Kaizen*. Wiedza i Praktyka, Warszawa 2011.

OPIEKUN PRZEDMIOTU (IMIE, NAZWISKO, ADRES E-MAIL)

Dr inż. Anna Dobrowolska, anna.dobrowolska@pwr.wroc.pl

MACIERZ POWIĄZANIA EFEKTÓW KSZTAŁCENIA DLA PRZEDMIOTU
METODY DOSKONAŁENIA JAKOŚCI PROCESÓW
Z EFEKTAMI KSZTAŁCENIA NA KIERUNKU ...Zarządzanie
I SPECJALNOŚCI Przedsiębiorczość, Innowacje i Projekty.

Przedmiotowy efekt kształcenia	Odniesienie przedmiotowego efektu do efektów kształcenia zdefiniowanych dla kierunku studiów i specjalności (o ile dotyczy)**	Cele przedmiotu***	Treści programowe***	Numer narzędzia dydaktycznego***
PEK_W01 (wiedza)	S2_PIP_W02	C1	Wy1-Wy14	N1, N2
PEK_W02	S2_PIP_W02	C1	Wy3-Wy13	N1, N2
PEK_U01 (umiejętności)	S2_PIP_U02 S2_PIP_U09	C2	Wy2-Wy14	N1, N2

** - wpisać symbole kierunkowych/specjalnościowych efektów kształcenia

*** - z tabeli powyżej