

WYDZIAŁ Informatyki i Zarządzania**KARTA PRZEDMIOTU**

Nazwa w języku polskim: ZARZĄDZANIE PROCESAMI VI - DOSKONALENIE JAKOŚCI PROCESÓW

Nazwa w języku angielskim: MANAGING PROCESSES VI - IMPROVING THE QUALITY OF PROCESSES

Kierunek studiów (jeśli dotyczy): Zarządzanie

Specjalność (jeśli dotyczy): Zarządzanie Procesami Przedsiębiorstwa (ZPP)

Stopień studiów i forma: II stopień, stacjonarna

Rodzaj przedmiotu: obowiązkowy

Kod przedmiotu ZMZ1410

Grupa kursów NIE

	Wykład	Ćwiczenia	Laboratorium	Projekt	Seminarium
Liczba godzin zajęć zorganizowanych w Uczelni (ZZU)	30	15		15	
Liczba godzin całkowitego nakładu pracy studenta (CNPS)	60	60		60	
Forma zaliczenia	Zaliczenie na ocenę	Zaliczenie na ocenę		Zaliczenie na ocenę	
Dla grupy kursów zaznaczyć kurs końcowy (X)					
Liczba punktów ECTS	2	2		2	
w tym liczba punktów odpowiadająca zajęciom o charakterze praktycznym (P)		2		2	
w tym liczba punktów ECTS odpowiadająca zajęciom wymagającym bezpośredniego kontaktu (BK)	1	0,5		0,5	

*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 koncepcjach i 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.

Cele w zakresie kompetencji społecznych:

C3 Wychowanie do odpowiedzialności społecznej odpowiedzialności za powierzone zadania.

PRZEDMIOTOWE EFEKTY KSZTAŁCENIA

Z zakresu wiedzy:

PEK_W01 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 hipotetycznej i realnej organizacji.

PEK_U02 Potrafi poprawnie zastosować metody doskonalenia jakości procesów w różnego typu organizacjach.

Z zakresu kompetencji społecznych:

PEK_K01 Potrafi pracować zespołowo.

PEK_K02 Postępuje etycznie.

PEK_K03 Jest odpowiedzialny za terminowe wykonanie powierzonych zadań.

TREŚCI PROGRAMOWE

Forma zajęć - wykład		Liczba godzin
Wy1	Wprowadzenie do wykładu. Pojęcia podstawowe.	2
Wy2	Koncepcje doskonalenia procesów. Model i metoda Kano.	2
Wy3	Modele oceny dojrzałości zarządzania procesami.	2
Wy4	Metody odwzorowania procesów na potrzeby ich doskonalenia.	2
Wy5	Metody analizy ryzyka zagrożeń (błędów) w procesie.	2
Wy6	Wybrane techniki wspomagające analizę i doskonalenie jakości (stare i nowe techniki doskonalenia jakości). Metoda analizy pola sił.	2
Wy7	Techniki macierzowe w doskonaleniu procesów. Metoda QFD - Quality Function Deployment.	2
Wy8	Zastosowania QFD w procesach usługowych.	2
Wy9	Metody oceny jakości procesów usługowych: Metoda SERVQUAL, CSI.	2
Wy10	Metody oceny jakości procesów usługowych: CIT Mystery shopping i inne.	2
Wy11	Metody analizy i doskonalenia rozmieszczenia przestrzennego stanowisk pracy w procesie.	2
Wy12	Metody analizy i doskonalenia rozmieszczenia przestrzennego stanowisk pracy w procesie – ciąg dalszy.	2
Wy13	Koncepcje rozwoju organizacji oparte na procesach	2
Wy14	Podsumowanie wykładu.	2
Wy15	Test zaliczeniowy.	2
Suma godzin		30

Forma zajęć - Ćwiczenia		Liczba godzin
Ćw1	Zajęcia organizacyjne.	1
Ćw2	Definiowanie charakterystyk jakości procesu.	2
Ćw 3	Odwzorowanie i analiza procesu techniką Blue printing. Zastosowanie metody FMEA w doskonaleniu procesu usługowego.	2
Ćw 4	Zastosowanie wybranych technik doskonalenia jakości do analizy procesów.	2
Ćw 5	Zastosowanie techniki macierzowej do doskonalenia procesów.	2
Ćw 6	Metoda oceny jakości procesów usługowych.	2
Ćw 7	Metoda analizy i rozmieszczenia stanowisk pracy w procesie.	2
Ćw 8	Test zaliczeniowy.	2
Suma godzin		15

Forma zajęć - projekt		Liczba godzin
Pr1	Zajęcia organizacyjne. Omówienie zakresu projektu.	2
Pr2	Konsultowanie wyników badań: ogólna charakterystyka badanego przedsiębiorstwa.	2
Pr3	Konsultowanie wyników badań: charakterystyka zarządzania procesami.	2

Pr 4	Konsultowanie wyników badań: analiza i ocena systemu zarządzania procesami.	2
Pr 5	Konsultowanie wyników badań: analiza wybranego procesu.	2
Pr 6	Konsultowanie wyników badań: proponowanych działań doskonalących	2
Pr 7	Konsultowanie wyników badań: propozycja formularza oceny jakości procesu i mierników oceny jakości procesów.	2
Pr 8	Prezentacje projektów. Zaliczenie projektu.	1
Suma godzin		15

STOSOWANE NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE

- N1. (wykład) Tradycyjny wykład - prezentacja przy zastosowaniu rzutnika slajdów.
N2. (wykład) Praca własna – samodzielne studia literaturowe i przygotowanie do sprawdzianu zaliczeniowego.
N3. (ćwiczenia) Rozwiązywanie zadań problemowych.
N4. (projekt) Badania przeprowadzane w realnej organizacji.
N5. (projekt) Konsultowanie wyników pracy projektowej.

OCENA OSIĄGNIĘCIA PRZEDMIOTOWYCH EFEKTÓW KSZTAŁCENIA

Oceny (F – formująca (w trakcie semestru), P – podsumowująca (na koniec semestru))	Numer efektu kształcenia	Sposób oceny osiągnięcia efektu kształcenia
P1	PEK_W01, PEK_K02, PEK_K03	Kolokwium pisemne
P2	PEK_U01, PEK_K02, PEK_K03	Kolokwium pisemne z zadań.
P3	PEK_U01, PEK_K01, PEK_K02, PEK_K03	Ocena rozwiązywania zadań w czasie ćwiczeń.
P4	PEK_U02, PEK_K01, PEK_K02, PEK_K03	Ocena projektu
P (wykład) = P1 P (ćwiczenia) = 50%P2+50%P3 P (projekt) = P4		

LITERATURA PODSTAWOWA I UZUPEŁNIAJĄCA

LITERATURA PODSTAWOWA:

- [1] Materiały zamieszczone na stronach www prowadzącego kurs.
- [2] Hartung M.F., *Lean - Six Sigma : quality & process management for managers & professionals*. Norderstedt : Books on Demand, 2014.
- [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] Lunau S., Meran R., *Six sigma+lean toolset : mindset for successful implementation of improvement projects*, Springer, Heidelberg 2013.
- [5] Łuczak J., Matuszak-Flejszman A., *Metody i techniki zarządzania jakością: kompendium wiedzy* Quality Progress®, Poznań 2007.

LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

- [1] Hamrol A., *Strategie i praktyki sprawnego działania : lean, six sigma i inne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2015.
- [2] 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.

- [3] Komorowski J., Moczydłowska J., *Innowacyjne metody i techniki zarządzania w przedsiębiorstwie*, Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania, Białystok 2009.
- [4] Łazicki A. (red.), *Systemy zarządzania przedsiębiorstwem: techniki Lean Management i Kaizen*. Wiedza i Praktyka, Warszawa 2011.
- [5] Zymonik Z., Hamrol A., Grudowski P., *Zarządzanie jakością i bezpieczeństwem*, PWE, Warszawa 2015.

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

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

MACIERZ POWIĄZANIA EFEKTÓW KSZTAŁCENIA DLA PRZEDMIOTU
Zarządzanie Procesami VI- Doskonalenia Jakości Procesów
Z EFEKTAMI KSZTAŁCENIA NA KIERUNKU ...Zarządzanie
I SPECJALNOŚCI Zarządzanie Procesami Przedsiębiorstwa.

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)	K2_ZARZ_W08 S2A_W06 S2A_W07	C1	Wy1-Wy14	N1, N2
PEK_U01 (umiejętności)	K2_ZARZ_U03 S2_ZPP_U01	C2	Ćw1-Cw8	N3
PEK_U02	K2_ZARZ_U04 K2_ZARZ_U06 S2_ZPP_U04	C2	Pr2-Pr8	N4
PEK_K1 (kompetencje)	K2_ZARZ_K02	C3	Pr2-Pr8	N3
PEK_K2	K2_ZARZ_K09	C3	Pr2-Pr8	N4
PEK_K3	K2_ZARZ_K03 K2_ZARZ_K07	C3	Pr2-Pr8	N5

** - wpisać symbole kierunkowych/specjalnościowych efektów kształcenia

*** - z tabeli powyżej