**Nazwa przedmiotu:**

Podstawy zarządzania jakością

**Koordynator przedmiotu:**

dr inż. Katarzyn Skroban

**Status przedmiotu:**

Obowiązkowy

**Poziom kształcenia:**

Studia I stopnia

**Program:**

Zarządzanie

**Grupa przedmiotów:**

kierunkowe

**Kod przedmiotu:**

-

**Semestr nominalny:**

1 / rok ak. 2017/2018

**Liczba punktów ECTS:**

2

**Liczba godzin pracy studenta związanych z osiągnięciem efektów uczenia się:**

50h: 20h (wykład) + 15h (rozwiązywanie praktycznych problemów w postaci ćwiczeń) + 15h (przygotowanie do zaliczenia testów)

**Liczba punktów ECTS na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich:**

0,8 ECTS: 20h (wykład)

**Język prowadzenia zajęć:**

polski

**Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach zajęć o charakterze praktycznym:**

1 ECTS: 15h (rozwiązywanie praktycznych problemów w postaci ćwiczeń) + 15h (przygotowanie do zaliczenia testów)

**Formy zajęć i ich wymiar w semestrze:**

|  |  |
| --- | --- |
| Wykład: | 15h |
| Ćwiczenia: | 0h |
| Laboratorium: | 0h |
| Projekt: | 0h |
| Lekcje komputerowe: | 0h |

**Wymagania wstępne:**

Wiedza w zakresie zarządzania przedsiębiorstwem, podejścia procesowego

**Limit liczby studentów:**

- od 25 osób do limitu miejsc w sali audytoryjnej (wykład)

**Cel przedmiotu:**

Celem przedmiotu jest, aby po jego zaliczeniu student:
- posiadał podstawową wiedzę z zakresu zarządzania jakością,
- potrafił wykorzystać nabytą wiedzę w procesach zarządzania przedsiębiorstwem
- potrafił przekazywać informację z zakresu zarządzania jakością

**Treści kształcenia:**

Wykład
Znaczenie problematyki jakości w uprzemysłowionym i konkurencyjnym świecie. Podstawowe pojęcia w jakości. Historia jakości. Guru jakości. Systemy zarządzania jakością. Normy i standardy zarządzania ja-kością. Metody i techniki zarządzania jakością. Projektowanie i wdrażanie systemów zarządzania jakością. Podstawy dokumentowania systemu zarządzania jakością.
Wymagania rynku europejskiego. Certyfikacja systemów, wyrobów i personelu. Akredytacja. Ekonomika jakości i uzyskiwane efekty. Koszty jakości. Nagrody w jakości. CRM.
Systemy zarządzania jakością w usługach.

**Metody oceny:**

Wykład:
1.Ocena formatywna: Przeprowadzenie dwóch testów zawierających pytania teoretyczne i praktyczne. Testy oceniane w skali 2-5.
2. Ocena sumatywna: Ocena merytoryczna wykonywanych na zajęciach ćwiczeń. Ćwiczenia oceniane są w skali 2-5. Do zaliczenia wymagane jest uzyskanie z testu i ćwiczeń >=3

**Egzamin:**

nie

**Literatura:**

Obowiązkowa:
1. Hamrol A., Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka, PWN, 2010
2. Wawak S., Zarządzanie jakością - podstawy, systemy i narzędzia, Helion 2011
3. Jakubiec M., Projakościowe zarządzanie przedsiębiorstwem, Difin, 2017
Uzupełniająca:
1. Bral W., Obieg i ochrona dokumentów w zarządzaniu jakością, środowiskiem i bezpieczeństwem informacji, Difin 2008
2. PN-ISO/IEC 20000-1:2014-01, Technika informatyczna -- Zarządzanie usługami -- Część 1: Wymagania dla systemu zarządzania usługami
3. PN-EN ISO 9001:2015-10, Systemy zarządzania jakością - wymagania
4. Zymonik Z., Koszty jakości w zarządzaniu przedsiębiorstwem, Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, Wrocław 2002.

**Witryna www przedmiotu:**

www.electurer.edu.pl

**Uwagi:**

-

## Efekty przedmiotowe