



Karta przedmiotu

Nazwa i kod przedmiotu	TOTAL QUALITY MANAGEMENT, PG_00049585						
Kierunek studiów	Zarządzanie (studia w jęz. angielskim)						
Data rozpoczęcia studiów	październik 2022 r.	Rok akademicki realizacji przedmiotu	2023/2024				
Poziom kształcenia	II stopnia	Grupa zajęć	Grupa zajęć fakultatywnych Grupa zajęć powiązanych z prowadzonymi badaniami naukowymi w dziedzinie nauki związanej z kierunkiem - profil ogólnoakademicki				
Forma studiów	stacjonarne	Sposób realizacji	na uczelni				
Rok studiów	2	Język wykładowy	angielski				
Semestr studiów	3	Liczba punktów ECTS	2.0				
Profil kształcenia	ogólnoakademicki	Forma zaliczenia	zaliczenie				
Jednostka prowadząca	Wydział Zarządzania i Ekonomii -> Katedra Nauk o Jakości						
Imię i nazwisko wykładowcy (wykładowców)	Odpowiedzialny za przedmiot	dr hab. inż. Piotr Grudowski					
	Prowadzący zajęcia z przedmiotu						
Formy zajęć i metody nauczania	Forma zajęć	Wykład	Ćwiczenia	Laboratorium	Projekt	Seminarium	RAZEM
	Liczba godzin zajęć	15.0	15.0	0.0	0.0	0.0	30
	W tym liczba godzin zajęć na odległość: 0.0						
Aktywność studenta i liczba godzin pracy	Aktywność studenta	Udział w zajęciach dydaktycznych, objętych planem studiów	Udział w konsultacjach	Praca własna studenta	RAZEM		
	Liczba godzin pracy studenta	30	4.0	16.0	50		
Cel przedmiotu	TQM jest podejściem holistycznym do wszystkich kwestii, z którymi ma do czynienia menedżer. Niezależnie od tego, czy chodzi o satysfakcję czy lojalność klienta, czy też zarządzanie skargami, czy wreszcie w centrum zainteresowań są metodologie Kaizen lub Six Sigma, zdolność do stosowania tych technik jest kluczowa w pracy każdego skutecznego menedżera, niezależnie od tego czy jest on inżynierem, czy rozpoczyna pracę w charakterze asystenta w dziale marketingu.						

Efekty uczenia się przedmiotu	Efekt kierunkowy	Efekt z przedmiotu	Sposób weryfikacji i oceny efektu
	[K7_W11] ma pogłębioną wiedzę w obszarze tworzenia, funkcjonowania i projektowania struktur i systemów zarządzania, oraz ich doskonalenia w procesie osiągnięcia celów	Student ma świadomość zmienności otoczenia funkcjonowania organizacji i potrzeby aktualizowania wiedzy w zakresie zarządzania jakością.	[SW2] Ocena wiedzy zawartej w prezentacji
	[K7_W02] ma pogłębioną wiedzę z zakresu klasycznych i nowoczesnych koncepcji zarządzania oraz możliwości ich zastosowania w zarządzaniu współczesnymi organizacjami różnego typu	Ma wiedzę na temat wpływu działań projakościowych na sytuację finansową organizacji.	[SW2] Ocena wiedzy zawartej w prezentacji
	[K7_W13] zna prawne aspekty oraz zasady ochrony własności przemysłowej i prawa autorskiego, a także konieczność zarządzania zasobami własności intelektualnej	Student ma wiedzę na temat możliwych zastosowań metodologii TQM w każdej organizacji, w tym w MSP.	[SW3] Ocena wiedzy zawartej w opracowaniu tekstowym i projektowym
	[K7_U06] sprawnie posługuje się właściwymi normami, metodami i technikami wykorzystywanymi w dyscyplinie nauki o zarządzaniu w celu rozwiązywania problemów związanych z działalnością organizacji	Studenci uczą się myśleć o TQM w sposób holistyczny. Potrafią oni analizować daną sytuację, szukać rozwiązań alternatywnych i przedstawić rozwiązanie końcowe z wachlarza TQM (Benchmarking, Kaizen or Satysfakcja klienta, ISO 14001 etc).	[SU1] Ocena realizacji zadania
	[K7_U02] analizuje złożone procesy i zjawiska gospodarcze stosując wybrane metody i techniki analizowania danych społeczno-ekonomicznych, jak również formułuje własne opinie i wnioski dotyczące tych procesów i zjawisk	Po analizie sytuacji w organizacji planuje działania w zakresie zintegrowanego zarządzania jakością.	[SU3] Ocena umiejętności wykorzystania wiedzy uzyskanej w ramach przedmiotu

Treści przedmiotu	<ul style="list-style-type: none"> 1. Prowadzenie biznesu w środowisku międzynarodowym <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Globalizacja 1.2. Technologie Informacyjne 1.3. Rosnące potrzeby klientów 1.4. Kompetencje międzykulturowe 1.5. Badania Womack i MIT 2. TQM jako podejście holistyczne <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Definicja TQM 2.2. Filozofia TQM 2.3. Myślenie tradycyjne contra TQM 2.4. Łańcuch reakcji Deminga 3. Waga posiadania bardzo zmotywowanych pracowników <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Menedżer kontra lider 3.2. Badania Herzberga i ich konsekwencje 3.3. Przyszłościowe struktury płacowe <ul style="list-style-type: none"> 3.3.1 Pracowniczy model BMW 3.3.2 Menedżerski model Deutsche Bank 4. Waga jakości <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Definicje klasyczne z Gurus 4.2. Nowa definicja jakości <ul style="list-style-type: none"> 4.2.1 Pierwszy poziom jakości 4.2.2 Drugi poziom jakości 4.3. Fundamentalne zmiany w jakości 4.4. Główne działania mające wpływ na jakość 4.5. Filozofia Zero-Defect 4.6. Program Six-Sigma 4.7. Konsekwencje słabej jakości 4.8. Magiczny trójkąt 5. Od satysfakcji klienta do jego lojalności <ul style="list-style-type: none"> 5.1. Waga posiadania zadowolonych klientów 5.2. Adwokat Klienta 5.3. Metoda ServQual 5.4. Life-time-value klienta 5.5. THANKS-steps 6. Proaktywny system zarządzania skargami <ul style="list-style-type: none"> 6.1. Reakcje na skargi 6.2. Ważne parametry systemu zarządzania skargami <ul style="list-style-type: none"> 6.2.1 Symulacja skarg 6.2.2 Wkład skarg 6.2.3 Rozwiązywanie problemów i reakcje 6.2.4 Analiza skarg 6.2.5 Kontroling skarg 7. Zarządzanie łańcuchem dostaw <ul style="list-style-type: none"> 7.1. Just-in-time 7.2. System „Traffic-light“ 8. Zarządzanie procesami <ul style="list-style-type: none"> 8.1. Skupienie na procesach i ludziach 8.2. TQM-house 8.3. Arabella Sheraton Grand Hotel Munich: przybycie klienta 8.4. Zarządzanie procesami w Siemens Moscow: ankieta 9. Od kreatywności do zarządzania ideaą <ul style="list-style-type: none"> 9.1. Zabawki Thinker 9.2. Filozofia Kaizen 9.3. 10 zasad Kaizen 9.4. Porównanie pomiędzy Danią i Japonią 9.5. Kaizen kontra innowacje 9.6. Systemy sugestii <ul style="list-style-type: none"> 9.6.1 Aktualna sytuacja 9.6.2 odpowiedzialność zarządu 9.6.3 Kroki niezbędne do implementacji 9.7. Zarządzanie ideaą w łańcuchu dostaw <ul style="list-style-type: none"> 9.7.1 Dostawcy 9.7.2 Klienci 9.7.3 Skargi i sugestie 9.7.4 Kluby idei 9.7.5 Instytucje publiczne 9.7.6 Uniwersytety 9.7.7 Przykład Tchibo 10. Benchmarking <ul style="list-style-type: none"> 10.1. Definicja Benchmarkingu 10.2. Różne formy Benchmarkingu 10.3. Proces Benchmarkingu według Rank Xerox 11. Implementacja TQM <ul style="list-style-type: none"> 11.1. Bariery i opór <ul style="list-style-type: none"> 11.1.1 ze strony zarządu/menedżerów 11.1.2 ze strony pracowników 11.2. Cztery fazy procesu implementacji:
-------------------	---

	11.2.1 Faza uwrażliwiania 11.2.2 Faza realizacji 11.2.3 Faza stabilizacji 11.2.4 Faza doskonałości 11.2.4.1 Nagrody lokalne i regionalne 11.2.4.2 European Quality Award 11.2.4.3 ISO 14001 12. Korzyści TQM 12.1. Dane ogólne 12.2. Mała firma: Designa Ltd. 12.3. Gracz lokalny: korporacja Siemens 13. TQM i ISO 9000 13.1. Rodzina ISO 13.2. Wady i zalety ISO 9000 13.3. Różnice i podobieństwa		
Wymagania wstępne i dodatkowe			
Sposoby i kryteria oceniania osiągniętych efektów uczenia się	Sposób oceniania (składowe)	Próg zaliczeniowy	Składowa ocena końcowej
	Studia przypadków	60.0%	20.0%
	Raport końcowy	60.0%	80.0%
Zalecana lista lektur	Podstawowa lista lektur	Goetsch, D.L., Davis, S.B., Quality Management, 5th ed., New Jersey, 2006 Hoyle, D., Quality Management Essentials, Oxford, 2008 Mohanty, R.P., Lakhe, R.R.: Handbook of Total Quality Management, Mumbai, 2008	
	Uzupełniająca lista lektur	Rothlauf J., Total Quality Management in Theorie und Praxis, 3. Aufl., München/Wien, 2010	
	Adresy eZasobów		
Przykładowe zagadnienia/ przykładowe pytania/ realizowane zadania	Total Quality Management – KAIZEN – Just in Time – Benchmarking – ISO 9000 Series – Empowerment – Timebased Competition – Coaching and Criteria for International Assignments – Chance Management – International Management Horizon – Environmental Management Systems - Case studies		
Praktyki zawodowe w ramach przedmiotu	Nie dotyczy		