



Karta przedmiotu

Nazwa i kod przedmiotu	TOTAL QUALITY MANAGEMENT - TEAM PROJECT, PG_00061125						
Kierunek studiów	Zarządzanie (studia w jęz. angielskim)						
Data rozpoczęcia studiów	październik 2023 r.	Rok akademicki realizacji przedmiotu			2024/2025		
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			4.0		
Profil kształcenia	ogólnoakademicki	Forma zaliczenia			zaliczenie		
Jednostka prowadząca	Wydział Zarządzania i Ekonomii -> Katedra Inżynierii Zarządzania i Jakości						
Imię i nazwisko wykładowcy (wykładowców)	Odpowiedzialny za przedmiot	dr inż. Ewa Marjańska					
	Prowadzący zajęcia z przedmiotu	dr inż. Ewa Marjańska					
Formy zajęć i metody nauczania	Forma zajęć	Wykład	Ćwiczenia	Laboratorium	Projekt	Seminarium	RAZEM
	Liczba godzin zajęć	15.0	0.0	0.0	30.0	0.0	45
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	45	6.0		49.0		100
Cel przedmiotu	Projektuje kompleksowe systemy zapewniania jakości wykorzystując w pogłębiony sposób współczesne metodyki projektowania, nadzorowania i doskonalenia procesów						
Efekty uczenia się przedmiotu	Efekt kierunkowy		Efekt z przedmiotu		Sposób weryfikacji i oceny efektu		
	[K7_W06] identyfikuje wiarygodne źródła informacji istotne dla analizowanych zagadnień	identyfikuje wiarygodne źródła informacji o czynnikach kształtujących jakość procesów zarządzania organizacji oraz ich wzajemnych relacjach		[SW1] Ocena wiedzy faktograficznej			
	[K7_U05] współdziała z innymi osobami w realizacji pracy zespołowej, zarówno w roli lidera jak i członka zespołu, osiągając skutecznie założone cele	projektuje innowacyjne rozwiązania techniczne i organizacyjne związane z zapewnieniem jakości, realizując działania w zespole		[SU3] Ocena umiejętności wykorzystania wiedzy uzyskanej w ramach przedmiotu			

Treści przedmiotu	<p>Wprowadzenie: Globalizacja, Technologie Informacyjne, Rosnące potrzeby klientów, Kompetencje międzykulturowe, Badania Womack i MIT</p> <p>TQM jako podejście holistyczne: Definicja TQM; Filozofia TQM; Myślenie tradycyjne contra TQM; Łańcuch reakcji Deminga</p> <p>Waga posiadania bardzo zmotywowanych pracowników: Menedżer kontra lider - Gra Deminga; Badania Herzberga i ich konsekwencje; Przyszłościowe struktury płacowe; Pracownicze i managerskie modele np. BMW, Toyota, Deutsche Bank</p> <p>Waga jakości: Definicje klasyczne z Gurus; Nowa definicja jakości; Pierwszy poziom jakości; Drugi poziom jakości; Fundamentalne zmiany w jakości; Główne działania mające wpływ na jakość; Filozofia Zero-Defect; Program Six-Sigma; Konsekwencje słabej jakości; Magiczny trójkąt</p> <p>Od satysfakcji klienta do jego lojalności: Waga posiadania zadowolonych klientów; Adwokat Klienta; Metoda ServQual; Life-time-value klienta; THANKS-steps</p> <p>Proaktywny system zarządzania skargami: Reakcje na skargi; Ważne parametry systemu zarządzania skargami; Symulacja skarg; Wkład skarg; Rozwiązywanie problemów i reakcje; Analiza skarg; Kontroling skarg</p> <p>Zarządzanie łańcuchem dostaw: Just-in-time; System Traffic-light</p> <p>Zarządzanie procesami: Skupienie na procesach i ludziach; TQM-house; ArabellaSheraton Grand Hotel Munich: przybycie klienta; Zarządzanie procesami w Siemens Moscow: ankieta</p> <p>Od kreatywności do zarządzania idea: Zabawki Thinker; Filozofia Kaizen; 10 zasad Kaizen; Porównanie pomiędzy Danią i Japonią; Kaizen kontra innowacje; Systemy sugestii; Aktualna sytuacja; Odpowiedzialność zarządu; Kroki niezbędne do implementacji; Zarządzanie idea w łańcuchu dostaw; Dostawcy; Klienci; Skargi i sugestie; Kluby idei; Instytucje publiczne; Uniwersytety; Przykład Tchibo</p> <p>Benchmarking: Definicja Benchmarkingu; Różne formy Benchmarkingu; Proces Benchmarkingu według Rank Xerox</p> <p>Implementacja TQM: Bariery i opór; Ze strony zarządu/menedżerów; Ze strony pracowników</p> <p>Cztery fazy procesu implementacji: Faza uwrażliwiania; Faza realizacji; Faza stabilizacji; Faza doskonałości; Nagrody lokalne i regionalne; European Quality Award; ISO 14001</p> <p>Korzyści TQM: Dane ogólne; Mała firma: Designa Ltd.; Gracz lokalny: korporacja Siemens</p> <p>TQM i ISO 9000: Rodzina ISO; Wady i zalety ISO 9000; Różnice i podobieństwa</p>											
Wymagania wstępne i dodatkowe												
Sposoby i kryteria oceniania osiągniętych efektów uczenia się	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sposób oceniania (składowe)</th> <th>Próg zaliczeniowy</th> <th>Składowa oceny końcowej</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Test</td> <td>60.0%</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>Projekt zespołowy</td> <td>60.0%</td> <td>80.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Sposób oceniania (składowe)	Próg zaliczeniowy	Składowa oceny końcowej	Test	60.0%	20.0%	Projekt zespołowy	60.0%	80.0%		
Sposób oceniania (składowe)	Próg zaliczeniowy	Składowa oceny końcowej										
Test	60.0%	20.0%										
Projekt zespołowy	60.0%	80.0%										
Zalecana lista lektur	<p>Podstawowa lista lektur</p>	<p>J.Oakland, Total Quality Management, a Pictorial Guide for Managers, Taylor &amp; Francis, 1997</p> <p>Goetsch, D.L., Davis, S.B., Quality Management, 5th ed., New YJersey, 2006</p> <p>Hoyle, D., Quality Management Essentials, Oxford, 2008</p> <p>Mohanty, R.P., Lakhe, R.R.: Handbook of Total Quality Management, Mumbai, 2008</p>										
	<p>Uzupelniająca lista lektur</p>	<p>Rothlauf J., Total Quality Management in Theorie und Praxis, 3. Aufl., München/Wien, 2010</p>										
	<p>Adresy eZasobów</p>	<p>Adresy na platformie eNauczanie:</p>										
Przykładowe zagadnienia/ przykładowe pytania/ realizowane zadania	<p>Kompleksowe Zarządzanie Jakością</p> <p>KAIZEN</p> <p>Just in Time Benchmarking</p> <p>Seria ISO 9000</p> <p>Empowerment Timebased Competition</p> <p>Coaching i kryteria przydziałów międzynarodowych</p> <p>Zarządzanie szansą</p> <p>Zarządzanie międzynarodowe</p> <p>Systemy Zarządzania Środowiskiem - Studia przypadków</p>											
Praktyki zawodowe w ramach przedmiotu	<p>Nie dotyczy</p>											