

<b>Akademia Wychowania Fizycznego im. J. Kukuczki w Katowicach</b> <b>Wydział Zarządzania Sportem i Turystyką</b>		
Kierunek studiów i poziom kształcenia:	Zarządzanie – II stopień	Tryb studiów: S/N
Nazwa przedmiotu	<b>METODY I NARZĘDZIA DOSKONALENIA JAKOŚCI W ORGANIZACJACH SPORTOWYCH I TURYSTYCZNYCH</b>	
Nazwa grupy zajęć	<b>Grupa zajęć z zakresu specjalności</b>	
Profil kształcenia	ogólno akademicki	
Język wykładowy	polski	
Forma realizacji przedmiotu	obligatoryjny	X do wyboru
Specjalność	<b>Zarządzanie organizacjami sportowymi i turystycznymi</b>	
Rok studiów	drugi	
Semestr	trzeci	
Liczba punktów ECTS	trzy	
Tytuł/stopień naukowy, imię i nazwisko prowadzącego zajęcia	dr hab. Stefan Nowak, prof. AWF	
Kierunkowe efekty uczenia się - symbole	Przedmiotowe efekty uczenia się	
<b>WIEDZA</b>		
K_W01, K_W03, K_W06, K_W08	W1	zna metody i narzędzia usprawniania i doskonalenia procesów i produktów w organizacji
K_W03, K_W06, K_W08	W2	zna warunki zastosowania znanych metod i narzędzi jakości w cyklu życia produktu
K_W01, K_W19, K_W20	W3	zna zasady organizacji pracy zespołów
<b>UMIEJĘTNOŚCI</b>		
K_U01, K_U02, K_U03, K_U08	U1	potrafi dokonać obserwacji i interpretacji zjawisk problemów jakościowych i powiązać je z różnymi obszarami zarządzania organizacją
K_U01, K_U02, K_U03, K_U04, K_U06, K_U13	U2	potrafi wybrać właściwe metody oceny systemu zarządzania jakością.
K_U04, K_U05, K_U06, K_U13	U3	potrafi zaprojektować, przeprowadzić badanie oraz zaproponować i wdrożyć rozwiązania usprawniające działanie organizacji
<b>KOMPETENCJE SPOŁECZNE</b>		
K_K01, K_K02, K_K10	K1	jest świadomy, iż wiedza bazująca na normach prawnych i systemowych wymaga aktualizacji w związku z okresową ich modyfikacją;
K_K02, K_K03, K_K07, K_K10	K2	rozumie, iż utrzymanie sprawności systemu zarządzania organizacją wymaga jego nieustannego rozwoju i doskonalenia
K_K03, K_K07, K_K08, K_K09	K3	jest przygotowany do pracy w zespołach
Treści przedmiotu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metody i narzędzia doskonalenia jakości w organizacjach turystycznych. Wprowadzenie do problematyki.</li> <li>2. Jakościowa analiza danych (Burza mózgów, Portret klienta, Diagram pokrewieństwa, Diagram relacji, 5 Whys, 5W2H, Diagram Ishikawy, Mystery shopping)</li> <li>3. Ilościowa analiza danych (Arkusz kontrolny, Ankieta, Histogram, Wykres rozrzutu, Karta kontrolna, Metoda Pareto)</li> <li>4. Metody TQM: FMEA, QFD, DOE i metody SPC</li> <li>5. Badania satysfakcji klientów: SERVQUAL, Model Brady’ego Cronima, Model Donadebiana</li> <li>6. Modele oceny systemu zarządzania jakością: Investors in People, samoocena wg ISO 9004:2018, EFQM i PNJ, samoocena wg ISO</li> </ol>	

	10014:2006
Wymagania wstępne i dodatkowe	zaliczenie przedmiotu: Podstawy zarządzania
Literatura obowiązkowa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wolniak R, Skotnicka B., <i>Metody i narzędzia zarządzania jakością. Teoria i praktyka</i>, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2005.</li> <li>2. Hamrol A., <i>Zarządzanie jakością z przykładami</i>. PWN Warszawa 2007</li> </ol>
Literatura uzupełniająca	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ćwiklicki M., Obora H., <i>Metody TQM w zarządzaniu firmą. Praktyczne przykłady zastosowań</i>. Poltext. 2009.</li> <li>2. Maciąg J., <i>System zarządzania jakością usług: zasady i metody : (na przykładzie usług turystycznych i rekreacyjnych)</i> / Justyna Maciąg ; Akademia Wychowania Fizycznego im. Jerzego Kukuczki w Katowicach. - Katowice : Wydaw. AWF, 2010.</li> <li>3. <i>Wieloaspektowe zarządzanie organizacjami turystycznymi i sportowymi.</i>/ B. Grzeganeck- Więcek, J. Maciąg, Kantyka J., Hadzik A., Wyd. AWF w Katowicach, Katowice 2011 .</li> <li>4. „Problemy Jakości” SIGMA-NOT</li> </ol>
Planowane formy/działania/ metody dydaktyczne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wykład, samodzielna, ukierunkowana przez wykładowcę praca studenta z wykorzystaniem dostępnej literatury przedmiotu, zastosowanie interaktywnych technik nauczania</li> <li>• studium literatury przedmiotu</li> <li>• zestawy slajdów zawierających tezy do poszczególnych tematów, filmy szkoleniowe, miniprojekty zespołowe, dyskusja</li> </ul>
Sposób zaliczenia	<p>Zaliczenie na podstawie częściowych ocen każdej aktywności studenta, wg następujących zasad:</p> <p>Wykład: egzamin pisemny – test jednokrotnego wyboru (osoby, które uczestniczyły w min.12 spotkaniach i wykonały miniprojekty są zwolnione z testu). W przypadku nieobecności, jeśli student chce mieć zaliczoną obecność, powinien przygotować wymagane prace.</p> <p>Ćwiczenia: przygotowanie prezentacji zaliczeniowej (projekt zespołowy)</p> <p>Obecność na zajęciach jest obowiązkowa, w przypadku nieobecności student jest zobowiązany do samodzielnego lub zespołowego przygotowania wymaganych miniprojektów.</p>
Metody oceniania osiągnięcia przedmiotowych efektów uczenia się	Obecność na zajęciach, realizacja mini-projektów, test zaliczeniowy, prezentacja projektu zaliczeniowego
Kryteria oceniania osiągnięcia przedmiotowych efektów uczenia się	<p>Skala ocen</p> <p>0-51% - ndst (2)</p> <p>52-59 – dst (3)</p> <p>60-69 – plus dst (3,5)</p> <p>70-79 – dobry (4)</p> <p>80-89 – plus dobry (4,5)</p> <p>90-100 – bardzo dobry (5)</p>
Praktyki zawodowe	nie dotyczy
STUDIA STACJONARNE	<p>udział w wykładach = 26h</p> <p>udział w ćwiczeniach = 13 h</p>
Bilans punktów ECTS	<p>zapoznanie się z normami ISO: 15h</p> <p>przygotowanie się do ćwiczeń: 13h</p> <p>przygotowanie do egzaminu: 6h</p> <p>konsultacje: 3h</p> <p>egzamin: 2h</p>

	<p>łączna ilość godzin = 78h  w bezpośrednim kontakcie z prowadzącym 50% godzin  liczba punktów ECTS = 3pkt.  Minimalna ilość godzin nakładu pracy studenta 3 (pkt ECTS) x 26h = 78h</p>
--	--

<b>Forma oceny efektów uczenia się</b>			
<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Forma oceny</b>		
	Mini-projekty	Test zaliczeniowy	Prezentacja
<b>W1</b>		X	X
<b>W2</b>		X	X
<b>W3</b>		X	X
<b>U1</b>	X		X
<b>U2</b>	X		X
<b>U3</b>	X		X
<b>K1</b>	X		X
<b>K2</b>	X		X
<b>K3</b>	X		X