

PRZEDMIOT: NORMALIZACJA I SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W LOGISTYCE

Zagadnienia do kolokwium – obejmują treści prezentowane na wykładach i ćwiczeniach oraz zawarte w polecanej literaturze do samodzielnego studiowania

Czas pisania kolokwium: 35 minut. Struktura kolokwium: test + zadania + tekst programowany + pytania otwarte

Zakres ogólny na kolokwium i główne źródła wiedzy:

1. Wprowadzenie do zagadnień w obszarze zarządzania jakością i normalizacji. Koncepcja TQM.
2. Systemowe i procesowe podejście do zarządzania jakością w logistyce.
3. Wdrażanie znormalizowanych systemów zarządzania jakością.
4. Zasady zarządzania jakością.
5. Polityka jakości i pozostałe dokumenty systemowe.
6. Instrumentarium zarządzania jakością (narzędzia: wykres Ishikawy i diagram Pareto-Lorenza).
7. Audyty jakości.
8. Mierniki jakości w logistyce.
9. Fragmenty normy ISO 9001:2015-10 analizowane na zajęciach.
10. *Ustawa z dnia 12.09.2002 r. o normalizacji*. Dziennik Ustaw Nr 169, poz. 1386 (pojęcie normalizacji i normy, cele i zasady normalizacji krajowej).
11. Rozdziały książki (patrz Pacana A., Stadnicka D., *Nowoczesne systemy zarządzania jakością zgodne z ISO 9001:2015*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2017) : **1.2** (podstawowe pojęcia i zasady zarządzania jakością), **1.3** (terminy i definicje stosowane w systemach zarządzania jakością), **5.1** (wprowadzenie i struktura dokumentacji), **5.2.** (cele i polityka jakości), **6.1** (istota i klasyfikacja audytów)

ZAGADNIENIA SZCZEGÓŁOWE OMAWIANE NA ZAJĘCIACH I SAMODZIELNIE STUDIOWANE PRZEZ STUDENTÓW

1. Podejście do jakości (wybrane trzy definicje).
2. Postrzeganie jakości produktu przez klienta i producenta.
3. Model „babki piaskowej” czynników konkurencyjności przedsiębiorstw + interpretacja.
4. Cechy mierzalne i niemierzalne: dwustanowe, wielostanowe (przykłady produktów i cech).
5. Rozwój koncepcji zarządzania jakością.
6. Siedem nowych zasad zarządzania jakością (szczegółowa charakterystyka i korzyści ze stosowania poszczególnych zasad => s. 21-28 – patrz książka powyżej).
7. Cykle PDCA i PDSA: różnice, charakterystyka etapów, rysunki + przykład procesu realizowanego/doskonalonego zgodnie z cyklem PDSA.
8. Aktualna (!) rodzina norm ISO serii 9000.
9. Cele i zasady normalizacji krajowej.
10. Korzyści z wdrożenia i certyfikowania SZJ (z wyraźnym podziałem na wewnętrzne i zewnętrzne).
11. Podstawowa terminologia systemu zarządzania jakością i normalizacji: jakość, zarządzanie jakością, TQM (wyjaśnienie skrótu, założenia TQM, korzyści), norma, normalizacja, PKN, polityka jakości, wymaganie, zgodność, dokument, procedura, system zarządzania jakością.
12. Wymagania dotyczące polityki jakości – punkt 5.2.1 i 5.2.2 normy PN-EN ISO 9001:2015-10.
13. Podejście procesowe w zarządzaniu jakością (wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015-10 pkt 4.4.1 i 4.4.2).
14. Elementy podejścia procesowego (rysunek z elementami/danymi, które należy określić w podejściu procesowym, np. proces, wejścia, wyjścia, dostawcy, odbiorcy, metody i kryteria oceny jakości wejść i wyjść, itd.).
15. Rodzaje procesów, ich charakterystyka i przykłady (minimum 3).
16. Mapa procesów: cel tworzenia, elementy, rysunek.
17. Wykres Ishikawy („ryby”/”rybich ości”) – do czego służy, z czego się składa, inne nazwy, sposoby wyróżniania kategorii przyczyn.
18. Diagram Pareto-Lorenza – zadanie (w tym wypełnienie tabeli, narysowanie diagramu, ustalenie relacji przyczyny - skutki wg zasady około 20/80 i interpretacja wyników (wnioski) => dwa warianty odpowiedzi).
19. Terminologia związana z audytami jakości: audit, kryterium auditu (+ przykłady), dowód z auditu (+ przykłady), ustalenia z auditu, zapisy z auditu (+ przykłady), ustalenia z auditu, wynik auditu. Klasyfikacja audytów według różnych kryteriów + opis. Wyjaśnienie cech auditu: systematyczny, niezależny, udokumentowany (cechy określono w punkcie 9.2 normy PN-EN ISO 9001:2015-10).
20. Wyjaśnienie pojęć + przykłady: działanie korygujące, działanie zapobiegawcze, działanie korekcyjne (korekcja).