

## Sylabus przedmiotu / modułu kształcenia - (studia podyplomowe)

Nazwa przedmiotu/modułu kształcenia		<b>Zarządzanie jakością w administracji</b>	
Nazwa w języku angielskim		Quality management in public administration	
Język wykładowy	polski		
Studia podyplomowe dla których oferowany jest przedmiot/moduł kształcenia	Administracji i Finansów Publicznych		
Rodzaj przedmiotu/modułu kształcenia (obowiązkowy/fakultatywny)		Obowiązkowy	
Poziom modułu kształcenia (np. pierwszego lub drugiego stopnia)		Pierwszego stopnia	
Forma studiów (stacjonarne / niestacjonarne)		Niestacjonarne	
Rok studiów	pierwszy		
Semestr	drugi		
Liczba punktów ECTS		3	
Imię i nazwisko koordynatora przedmiotu		Dr Konrad Walczuk	
Założenia i cele przedmiotu		W ramach kursu studenci powinni pogłębiać swoją wiedzę z zakresu funkcjonowania administracji publicznej oraz zapoznać się z metodami ( modelami i standardami) zarządzania jakością w tym specyficznym środowisku.	
		<b>WIEDZA</b> Słuchacz	
Efekty kształcenia (wiedza, umiejętności, kompetencje społeczne)		Ma świadomość, że prawidłowa działalność administracji w dużej mierze zależna jest od kwalifikacji zawodowych i etycznych postępowań osób w niej zatrudnionych	
		Ma świadomość procesów zachodzących wewnątrz administracji	
		<b>UMIĘJĘTNOŚCI</b> Słuchacz	
		Potrafi definiować i oceniać zjawiska zachodzące wewnątrz administracji	
		Prawidłowo posługuje się systemami normatywnymi, prawnymi i moralnymi w celu rozwiązania danego zadania	

	<b>KOMPETENCJE SPOŁECZNE</b> Słuchacz	
	Ma świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności oraz konieczność stałego doskonalenia zawodowego	
Forma i typy zajęć	wykład	
Wymagania wstępne i dodatkowe	Nie dotyczy.	
Treści modułu kształcenia	<p>A. Systemy zarządzania jakością teoria i praktyka</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ogólna charakterystyka systemów zarządzania jakością;</li> <li>2. Czynniki wpływające na funkcjonowanie systemu ;</li> <li>3. Polityka jakości urzędów administracji publicznej;</li> <li>4. Wybrane przykłady analizy procesów obsługi klienta;</li> <li>5. System zarządzania środowiskowego;</li> <li>6. System zarządzania jakością podstawą wdrażania TQM;</li> </ol> <p>B. Wybrane modele i standardy samooceny i oceny administracji publicznej – teoria i praktyka;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wprowadzenie;</li> <li>2. Model Europejskiej Fundacji ds. Zarządzania Jakością;</li> <li>3. Model Common Assesment Framework ( CAF);</li> <li>4. Standardy Investor in People;</li> <li>5. Samoocena systemu zarządzania jakością;</li> <li>6. Zintegrowany model samooceny;</li> </ol>	
Literatura podstawowa/dodatkowa	<p><b>Literatura podstawowa:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. M. Bugdol, Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej. Teoria i praktyka, Warszawa 2011;</li> </ol> <p><b>Literatura uzupełniająca</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. T. Skierniewski, Diagnoza modelu zarządzania jakością administracji rządowej, Warszawa 2008,</li> <li>2. K. Opolski, P. Modzelewski, Zarządzanie jakością w usługach publicznych, Warszawa 2008;</li> </ol>	
Planowane formy/działania/metody dydaktyczne	Wykład problemowy	
Sposoby weryfikacji określonych efektów kształcenia osiągniętych przez studenta	Zaliczenie ustne, na którym następuje weryfikacja efektów kształcenia w zakresie umiejętności, wiedzy i kompetencji społecznych.	
Forma i sposób zaliczenia (wraz z kryteriami oceniania)	Zaliczenie otrzymują osoby wykazujące co najmniej dostateczną znajomość omawianej problematyki \.	

Bilans punktów ECTS	<b>Studia niestacjonarne:</b> Godziny kontaktowe: 10 h ćwiczenia Łączna liczba punktów ECTS -3
---------------------	--