

Muda i koszty jakości w oczach studentów



Opracowanie:

***na podstawie sprawozdań studentów II roku kierunku Zarządzanie studiów stacjonarnych
w roku akademickim 2021/2022***

***Dr inż. Ewa Malinowska
Zakład Zarządzania Jakością i Środowiskiem
Katedra Ekonomiki Przedsiębiorstw
Wydział Zarządzania
Uniwersytet Gdański***

Sopot, 2022

MUDA

Kiedy byłam na pierwszym roku studiów, pamiętam jak wracając do domu, notorycznie wypytywano mnie, czy na pewno mam „tam” co jeść. Łatwo się domyśleć, że było to główne zmartwienie mojej babci, która jak sądzę wątpiła wtedy (a może i nadal) w moje zdolności kulinarne. Oczywiście deklaracje na temat tego, że jem, i to nie tylko makaron z pesto, były zupełnie zbędne, zawsze kończyło się na tym, że wracałam na stację z torbą pełną weków. (zapasy 1) W końcu określenie „słoik” nie wzięło się znikąd. Jednak muszę przyznać, że rozwiązanie to nie było wcale takie najgorsze, jako że student raczej biedny, to z domu brało się wszystko co dawali. (braki/naprawy 1) Jedynym minusem było to, że czasem przeceniałam swoje możliwości i część produktów, czy też gotowych dań ładowała w koszu. (nadprodukcja jedzenia 1)

Z takich 3-godzinnych podróży z mojego rodzinnego miasteczka do Sopotu szczególnie pamiętam jedną. (ruch 1) Był grudzień, delikatnie padał śnieg, zjawisko coraz rzadsze, jednak nikt nie przewidywał utrudnień na trasie. Moja współlokatorka poprosiła mnie, abym odebrała zamówione przez nią książki na studia, ponieważ pilnie potrzebowała ich do nauki na kolokwium. (transport 1) Tak więc, w drodze na dworzec załatwiłam wszystkie sprawy i nieświadoma niczego już prawie byłam na miejscu. Oczywiście nie mogło być zbyt pięknie, bo w momencie wyciągania walizki z bagażnika, oderwała się rączka. Trochę się zdenerwowałam, bo czułam, że mam już mało czasu (braki/naprawy 2) ale tata szybko znalazł na to radę i jakimś cudem to naprawił. (braki naprawy 2) Stojąc na peronie z torbą pękającą w szwach od słoików, które musiałam bezpiecznie przewieźć, usłyszałam komunikat: (transport 2)

- Pociąg TLK na trasie Szczecin-Gdynia opóźniony o około 2 godziny. (ruch 2)

- Chyba żarty sobie robią!- Krzyknął jakiś facet, dodając na koniec niecenzuralne słowo.

Ludzie zaczęli wpadać w panikę, ponieważ wielu z nich miało w Gdyni przesiadkę – sama miałam, na szczęście do Sopotu mogłam dojechać SKM-ką, która odjeżdżała co pół godziny. (ruch 3) Zeszłam na dół do strefy gastronomicznej, aby usiąść w ciepłym miejscu i spróbować efektywnie wykorzystać czas oczekiwania. W końcu wzięłam się za esej na angielski, co prawda nie miałam przy sobie laptopa, ale wzięłam z domu zapas kartek wyrwanych ze starych zeszytów, które służą mi jako brudnopis na studiach. (zapasy 2) Esej miał być na maksymalnie 250 słów, a okazało się, że napisałam blisko 300. (nadprodukcja 2).

Zbliżał się czas, kiedy mój opóźniony o godzinę pociąg miał nadjechać. Nie ukrywam, że bardzo cieszył mnie ten fakt, ponieważ moja współlokatorka czekała na wspomniane wcześniej książki, których potrzebowała do nauki na jutrzejsze kolokwium. Tak wiem, szybko się obudziła... Ale jak to mówią, lepiej później, niż wcale. Będąc już w pociągu okazało się, że przez warunki pogodowe nie możemy wjechać na jedną ze stacji. Opóźnienie zwiększyło się do blisko 2 godzin. Kiedy w końcu dotarliśmy do Gdyni Głównej, pozostało mi tylko czekać na SKM-kę. (ruch 4) Pomyślałam wtedy, że byłoby wspaniale mieć auto, ale szybko przypomniało mi się, że wiozę w walizce słoiki i cieszę się, że dzięki temu trochę zaoszczędzę. Skąd miałabym mieć pieniądze na paliwo? Ktoś mógłby odpowiedzieć, że pracując, ale tak się właśnie składa, że złożyłam CV do dwóch firm i czekam na telefon. (oczekiwanie 1)

Jak się pewnie domyślacie, dojechałam zbyt późno, aby moja koleżanka nauczyła się na sprawdzian. Niestety, wyznaczono jej już termin poprawy. (przetwarzanie 1) Tego samego dnia ja również miałam kolokwium, poszło mi całkiem nieźle, ale wiadomo stres i tak był. Całe szczęście po tym przedmiocie mieliśmy okienko, więc standardowo poszliśmy do bufetu, aby omówić nasze zmagania i przy okazji zjeść pyszny obiad. (oczekiwanie 2) Niestety, ale jednemu koledze nie poszło zbyt dobrze, był w fatalnej sytuacji, ponieważ poprzednie kolokwium również zawalił. Boimy się, że skończy się to warunkiem. (przetwarzanie 2) Trzymajcie kciuki, aby tak nie było!

KOSZTY JAKOŚCI

OPOWIADANIE

Koszty jakości towarzyszą nam w życiu zawodowym jak i prywatnym. Koszty operacyjne jakości w życiu studenta należy rozumieć jako koszty studenta, jakie musi ponieść, aby jego wyniki w nauce były zadowalające, a także, aby jego życie towarzyskie pozwalało mu czerpać radość ze studenckich lat. Poniżej zostało przedstawione sprawozdanie z kosztów jakości studenta kierunku Chemia, Jana.

Student Jan jest na pierwszym roku Chemii, studiuje stacjonarnie. Pierwszy rok studiów wiązał się dla niego z przeprowadzką do innego miasta, aby uniknąć problemów z dojazdem na zajęcia (koszty zapobiegania). Postanowił wynająć kawalerkę, lecz wiązało się to z długotrwałymi poszukiwaniami ładnego i korzystnego cenowo mieszkania (koszty oceny). Niestety mieszkania okazały się droższe niż zakładał (koszty przekroczonych wymagań), więc aby posiadać pieniądze na wynajem, postanowił zacząć pracę w kawiarni (koszty zapobiegania). Jan pragnie osiągać dobre wyniki w nauce, więc zaraz po rozpoczęciu roku akademickiego zakupił wszystkie potrzebne przybory papiernicze oraz fartuch potrzebny na zajęcia laboratoryjne (koszty zapobiegania). Semestr zaczął się dla Jana sukcesem, nauka szła mu na ogół dobrze, poznał kilku kolegów, lecz niestety z powodu pracy i nauki bardzo rzadko miał czas, aby spotykać się z nimi i rozwijać znajomość (koszty zapobiegania). Problem dla Jana stanowi również przygotowywanie jedzenia, ponieważ jego ulubione posiłki są czasochłonne. Jan chce zaoszczędzić czas oraz pieniądze, więc zazwyczaj wybiera dania gotowe z supermarketu (koszty oceny, koszty zapobiegania). Czasem bywa również roztargniony, tydzień temu podczas zajęć laboratoryjnych stłukł probówkę, którą musi teraz odkupić, ponieważ była to własność uniwersytetu (koszty niezgodności zewnętrznej). Dodatkowo, dwa dni temu, Jan poszedł do klubu z kolegami, którzy byli rozczarowani jego ciągłym brakiem czasu i stwierdzili, że prawie zapomniał o ich przyjaźni (koszty zapobiegania). Skutkiem tego był późny powrót do mieszkania Jana i nieprzygotowanie do zajęć (koszty niezgodności wewnętrznej), które spowodowało, że Jan przelał płyn w probówce i rozlał ciecz na ziemię (koszty przekroczonych wymagań). Poza tymi wydarzeniami Jan odnosił sukcesy podczas całego semestru, lecz przed zimową sesją egzaminacyjną prawie cały czas wolny poświęcił na naukę (koszty zapobiegania). Do niektórych egzaminów przykładał się mniej, do

innych więcej (koszty oceny). Udało mu się zdać prawie wszystkie egzaminy, niestety do egzaminu z jednego przedmiotu musiał podchodzić drugi raz, co spowodowało zdenerwowanie wykładowcy oraz rodziców Jana (koszty niezgodności zewnętrznej). Jan był zawiedziony, ponieważ w przerwie międzysemestralnej planował wyjazd na narty, który musiał odwołać ze względu na naukę (koszty przekroczonych wymagań). Janowi udało się zdać egzamin i aktualnie szczęśliwy zaczyna drugi semestr studiów.

WIZUALIZACJA KOSZTÓW JAKOŚCI Z WYKORZYSTANIEM

[HTTPS://WWW.FREEPIK.COM/](https://www.free-pik.com/)

KOSZTY OCENY



Koszty egzaminu w celu oceny wiedzy studentów zdobytej na dotychczasowych zajęciach.

KOSZTY JAKOŚCI W POSTACI KUPONÓW NA LOTERII

NR 0001	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p style="text-align: center;">LOSOWANIE ODBĘDZIE SIĘ POD KONIEC ROKU AKADEMICKIEGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">PIERWSZY KOSZT</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">DRUGI KOSZT</td> <td style="text-align: center;">TRZECI KOSZT</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">500 ZŁ</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">250 ZŁ</td> <td style="text-align: center;">100 ZŁ</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">NIE TRZEBA BYĆ STUDENTEM, ABY PONOSIĆ KOSZTY / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>	PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT	500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ	NR 0001
PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT						
500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ						
NR 0002	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p style="text-align: center;">LOSOWANIE ODBĘDZIE SIĘ POD KONIEC ROKU AKADEMICKIEGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">PIERWSZY KOSZT</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">DRUGI KOSZT</td> <td style="text-align: center;">TRZECI KOSZT</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">500 ZŁ</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">250 ZŁ</td> <td style="text-align: center;">100 ZŁ</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">NIE TRZEBA BYĆ STUDENTEM, ABY PONOSIĆ KOSZTY / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>	PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT	500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ	NR 0002
PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT						
500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ						
NR 0003	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p style="text-align: center;">LOSOWANIE ODBĘDZIE SIĘ POD KONIEC ROKU AKADEMICKIEGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">PIERWSZY KOSZT</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">DRUGI KOSZT</td> <td style="text-align: center;">TRZECI KOSZT</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">500 ZŁ</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">250 ZŁ</td> <td style="text-align: center;">100 ZŁ</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">NIE TRZEBA BYĆ STUDENTEM, ABY PONOSIĆ KOSZTY / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>	PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT	500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ	NR 0003
PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT						
500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ						
NR 0004	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p style="text-align: center;">LOSOWANIE ODBĘDZIE SIĘ POD KONIEC ROKU AKADEMICKIEGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">PIERWSZY KOSZT</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">DRUGI KOSZT</td> <td style="text-align: center;">TRZECI KOSZT</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">500 ZŁ</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">250 ZŁ</td> <td style="text-align: center;">100 ZŁ</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">NIE TRZEBA BYĆ STUDENTEM, ABY PONOSIĆ KOSZTY / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>	PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT	500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ	NR 0004
PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT						
500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ						
NR 0005	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p style="text-align: center;">LOSOWANIE ODBĘDZIE SIĘ POD KONIEC ROKU AKADEMICKIEGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">PIERWSZY KOSZT</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">DRUGI KOSZT</td> <td style="text-align: center;">TRZECI KOSZT</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">500 ZŁ</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">250 ZŁ</td> <td style="text-align: center;">100 ZŁ</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">NIE TRZEBA BYĆ STUDENTEM, ABY PONOSIĆ KOSZTY / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>	PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT	500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ	NR 0005
PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT						
500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ						
NR 0005	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p style="text-align: center;">LOSOWANIE ODBĘDZIE SIĘ POD KONIEC ROKU AKADEMICKIEGO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">PIERWSZY KOSZT</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">DRUGI KOSZT</td> <td style="text-align: center;">TRZECI KOSZT</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">500 ZŁ</td> <td style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">250 ZŁ</td> <td style="text-align: center;">100 ZŁ</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">NIE TRZEBA BYĆ STUDENTEM, ABY PONOSIĆ KOSZTY / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>	PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT	500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ	NR 0005
PIERWSZY KOSZT	DRUGI KOSZT	TRZECI KOSZT						
500 ZŁ	250 ZŁ	100 ZŁ						
	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p>NAZWA: KOSZTY ZAPOBIEGANIA</p> <p>KOSZT I: ZAKUP/WYPOŻYCZENIE NIEZBĘDNEJ DO ZAJĘĆ LITERATURY</p> <p>KOSZT II: WYNAJEM STANCJI/MIESZKANIA I OPLACENIE AKADEMII</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">KOSZT JAKOŚCI NIGDY CIĘ NIE OMINIE / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>							
	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p>NAZWA: KOSZTY OCENY</p> <p>KOSZT I: OCENA ŚWIEŻOŚCI PRZYWIEZIONYCH Z DOMU SŁOIKÓW (UWAGA! RYZYKO ROZSTROJENIA ŻOŁADKA)</p> <p>KOSZT II: KUPNO KALKULATORA, W CELU OCENY POPRAWNOŚCI OBLICZEŃ I SPRAWDZANIA WYNIKÓW</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">KOSZT JAKOŚCI NIGDY CIĘ NIE OMINIE / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>							
	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p>NAZWA: KOSZTY NIEZGODNOŚCI WEWNĘTRZNEJ</p> <p>KOSZT I: POBIERANIE DODATKOWYCH LEKCJI/KOREPETYCJI</p> <p>KOSZT II: ODKUPIENIE OD KOGOŚ NOTATEK</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">KOSZT JAKOŚCI NIGDY CIĘ NIE OMINIE / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>							
	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p>NAZWA: KOSZTY NIEZGODNOŚCI ZEWNĘTRZNEJ</p> <p>KOSZT I: KONIECZNOŚĆ PRZYSTĄPIENIA DO SESJI POPRAWKOWEJ</p> <p>KOSZT II: KOSZT WARUNKU</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">KOSZT JAKOŚCI NIGDY CIĘ NIE OMINIE / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>							
	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p>NAZWA: KOSZTY PRZEKROCZONYCH WYMAGAŃ</p> <p>KOSZT I: DRUKOWANIE PRAC, KTÓRE MOŻNABY WYSYLAĆ PRZEZ E-MAIL</p> <p>KOSZT II: KOSZT NADPŁATY ZA RACHUNKI <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">KOSZT JAKOŚCI NIGDY CIĘ NIE OMINIE / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>							
	<h3>KOSZTY JAKOŚCI W ŻYCIU STUDENTA</h3> <p>NAZWA: KOSZTY UKRYTE</p> <p>KOSZT I: REKOMPENSATA ZNISZCZEŃ PO STUDENCKIEJ DOMÓWCE</p> <p>KOSZT II: NERWICA I DEPRESJA</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">KOSZT JAKOŚCI NIGDY CIĘ NIE OMINIE / DATEK – 1 ZŁ ZE ZNIŻKĄ STUDENCKĄ</p>							