

Wyższa Szkoła Kształcenia Zawodowego

Zadanie typu: Projekt praktyczny

Celem pracy jest samodzielna analiza opisanej sytuacji problemowej oraz przygotowanie uzasadnionych, wykonalnych rekomendacji z wykorzystaniem wiedzy z zajęć.

ZADANIE DLA STUDENTÓW STUDIÓW PODYPLOMOWYCH TRANSPORT I SPEDYCJA CERTYFIKAT KOMPETENCJI ZAWODOWYCH W DROGOWYM TRANSPORCIE RZECZY/OSÓB WSKZ

Organizacja mierzy tempo pracy, ale nie widzi, gdzie naprawdę traci jakość

OPIS SYTUACJI

Organizacja w ostatnim okresie wyraźnie poprawiła tempo realizacji zadań i utrzymuje wskaźniki sprawności operacyjnej na poziomie uznawanym za satysfakcjonujący. Zespół domyka kolejne etapy pracy zgodnie z planem, skraca czas obsługi i raportuje dobrą przepustowość, dlatego z perspektywy wewnętrznej działania wyglądają na coraz lepiej uporządkowane. Jednocześnie coraz częściej pojawiają się sygnały, że poprawa szybkości nie przekłada się wprost na jakość rezultatu. Wzrasta liczba reklamacji, korekt, powrotów do wcześniej zakończonych spraw albo sytuacji, w których odbiorca formalnie otrzymuje usługę na czas, ale ocenia ją jako nie w pełni trafną, niespójną lub wymagającą dodatkowego wyjaśnienia. Istota problemu nie sprowadza się więc do samego przeciążenia pracą ani do prostego niedoboru personelu, lecz do tego, że organizacja mierzy głównie tempo, a słabiej rozpoznaje miejsca, w których w toku procesu powstaje utrata jakości.

W codziennym funkcjonowaniu oznacza to, że poszczególne etapy obsługi lub realizacji są wykonywane sprawnie, lecz między nimi pojawiają się drobne przesunięcia odpowiedzialności, uproszczenia, skróty interpretacyjne albo pomijane punkty kontroli, które z czasem zaczynają



WYŻSZA SZKOŁA
KSZTAŁCENIA
ZAWODOWEGO

Najlepsza Uczelnia 2025

obniżać wartość końcowego efektu. Część pracowników ocenia, że obecny model działania jest skuteczny, ponieważ pozwala utrzymać rytm operacyjny i realizować zadania bez większych opóźnień. Inni zwracają jednak uwagę, że poprawki, napięcia z odbiorcami i rosnąca liczba sytuacji wymagających ponownego kontaktu wskazują na ukryte koszty jakościowe, których organizacja nie ujmuje w podstawowych KPI. W efekcie zespół widzi, że proces przyspiesza, ale nie potrafi jednoznacznie wskazać, na którym odcinku standard usługi zaczyna się rozszczełniać i które elementy pracy odpowiadają za utratę spójności doświadczenia odbiorcy.

Kierownictwo oczekuje uporządkowanej analizy, która pozwoli odróżnić realną poprawę sprawności od pozornej optymalizacji opartej na wskaźnikach szybkości. Podstawę rozpoznania stanowią dane dotyczące czasu realizacji, reklamacji, poprawek, etapów procesu, standardów obsługi oraz informacji zwrotnej od odbiorców, ale materiał ten nie został jeszcze zestawiony w sposób pokazujący zależność między tempem a jakością. Trudno jednoznacznie rozstrzygnąć, czy źródłem problemu są źle dobrane mierniki, luki na styku etapów procesu, niewystarczająco zdefiniowany standard usługi, czy brak uchwycenia tych momentów, w których odbiorca zaczyna odczuwać spadek jakości mimo formalnie poprawnej realizacji. Sytuacja wymaga więc rozpoznania, czy organizacja nie optymalizuje szybkości kosztem jakości procesu i doświadczenia odbiorcy, a następnie wskazania, jak ustalić rzeczywiste punkty utraty wartości usługi.

ZADANIE I WYMAGANIA MERYTORYCZNE DLA STUDENTÓW STUDIÓW PODYPLOMOWYCH TRANSPORT I SPEDYCJA CERTYFIKAT KOMPETENCJI ZAWODOWYCH W DROGOWYM TRANSPORCIE RZECZY/OSÓB WYŻSZEJ SZKOŁY KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

- Sformułuj główny problem, cel opracowania i oczekiwane rozstrzygnięcie.
- Wskaż fakty, ograniczenia i założenia oraz pokaż ich wpływ na możliwe rozwiązania.
- Sformułuj co najmniej jedną hipotezę wyjaśniającą problem i wskaż sposób jej weryfikacji.



WYŻSZA SZKOŁA
KSZTAŁCENIA
ZAWODOWEGO

Najlepsza Uczelnia 2025

- Wybierz i nazwij jedno narzędzie analizy oraz jedną formę opracowania wyników, zastosuj je i sformułuj minimum jeden wniosek.
- Przedstaw co najmniej jeden wariant rozwiązania. Uzasadnij wybór na podstawie faktów, analizy, ryzyk i realiów wdrożenia.
- Przygotuj plan dalszych kroków, uwzględniając etykę, ograniczenia, ochronę danych i granice kompetencyjne.

Zasady wykonania pracy:

Odpowiedz w załączonym szablonie WSKZ, zachowując wymaganą strukturę - nie modyfikuj go, nie zamieszczaj elementów graficznych (zdjęć, obrazków, tabel). Oddziel fakty, założenia, analizę i wnioski, a w bibliografii podaj min. 2 wiarygodne źródła w stylu APA.



WYŻSZA SZKOŁA
KSZTAŁCENIA
ZAWODOWEGO

Najlepsza Uczelnia 2025