

<b>KARTA OPISU MODUŁU KSZTAŁCENIA</b>		
Nazwa modułu/przedmiotu <b>Zarządzanie jakością w usługach</b>		Kod <b>1011102331011125181</b>
Kierunek studiów <b>Inżynieria zarządzania - studia stacjonarne II</b>	Profil kształcenia (ogólnoakademicki, praktyczny) <b>(brak)</b>	Rok / Semestr <b>2 / 3</b>
Ścieżka obieralności/specjalność <b>Zarządzanie produkcją i usługami</b>	Przedmiot oferowany w języku: <b>polski</b>	Kurs (obligatoryjny/obieralny) <b>obieralny</b>
Stopień studiów: <b>II stopień</b>	Forma studiów (stacjonarna/niestacjonarna) <b>stacjonarna</b>	
Godziny Wykłady: - Ćwiczenia: - Laboratoria: <b>15</b> Projekty/seminaria: -	Liczba punktów <b>3</b>	
Status przedmiotu w programie studiów (podstawowy, kierunkowy, inny) <b>(brak)</b>		(ogólnouczelniany, z innego kierunku) <b>(brak)</b>
Obszar(y) kształcenia i dziedzina(y) nauki i sztuki		Podział ECTS (liczba i %)
<b>Odpowiedzialny za przedmiot / wykładowca:</b>		
<p>dr inż. Małgorzata Jasiulewicz-Kaczmarek, email: malgorzata.jasiulewicz-kaczmarek@put.poznan.pl, tel. (0-prefiks-61) 665 3364 Katedra Ergonomii i Inżynierii jakości, ul. Strzelecka 11, 60-965 Poznań</p>		
<b>Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych:</b>		
1	<b>Wiedza:</b>	Wiadomości w zakresie teorii podstaw zarządzania przedsiębiorstwem i zarządzania jakością.
2	<b>Umiejętności:</b>	Potrafi posługiwać się technikami właściwymi do realizacji zadań typowych dla działalności inżynierskiej
3	<b>Kompetencje społeczne</b>	Ma świadomość ważności i rozumie pozatechniczne aspekty i skutki działalności inżynierskiej, w tym jej wpływu na środowisko i związanej z tym odpowiedzialności za podejmowane decyzje
<b>Cel przedmiotu:</b>		
Przygotowanie studentów do wdrażania i eksploatacji systemów pro jakościowych w organizacjach świadczących usługi. Praca nad dokumentacją oraz jej doskonalenie w zakresie wymagań odpowiedniego standardu lub systemu zintegrowanego. Studium przypadku dotyczy: szpitala, banku, szkoły, gastronomii, budownictwa, administracji państwowej.		
<b>Efekty kształcenia i odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia</b>		
<b>Wiedza:</b>		
<p>1. Ma wiedzę o powiązaniach występujących w koncernach i holdingach oraz pogłębioną wiedzę o zależnościach organizacyjnych występujących pomiędzy jednostkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa - [K2A_W06]</p> <p>2. ma pogłębioną wiedzę o normach prawnych, ich źródłach, zmianach i sposobach oddziaływania na organizację - [K2A_W12]</p> <p>3. ma pogłębioną wiedzę o normach etycznych, ich źródłach, naturze, zmianach i sposobach oddziaływania na organizację - [K2A_W13]</p>		
<b>Umiejętności:</b>		
<p>1. Posiada umiejętność wykorzystania zdobytej wiedzy w różnych zakresach i formach, rozszerzoną o krytyczną analizę skuteczności i przydatności stosowanej wiedzy - [K2A_U06]</p> <p>2. i dobierać krytycznie dane i metody analiz - [K2A_U02]</p> <p>3. potrafi właściwie analizować przyczyny i przebieg procesów i zjawisk społecznych (kulturowych, politycznych, prawnych, gospodarczych), formułować własne opinie na ten temat oraz stawiać proste hipotezy badawcze i je weryfikować - [K2A_U03]</p> <p>4. sprawnie posługuje się systemami normatywnymi, normami i regułami (prawnymi, zawodowymi, etycznymi) albo potrafi posługiwać się nimi w celu rozwiązywania konkretnych problemów, ma rozszerzoną umiejętność w odniesieniu do wybranej kategorii więzi społecznych lub wybranego rodzaju norm - [K2A_U05]</p> <p>5. posiada umiejętność samodzielnego proponowania rozwiązań konkretnego problemu zarządczego i przeprowadzenia procedury podjęcia rozstrzygnięć, w tym zakresie - [K2A_U07]</p>		
<b>Kompetencje społeczne:</b>		

<p>1. Potrafi planować i zarządzać przedsięwzięciami biznesowymi - [K2A_K07]</p> <p>2. ma świadomość odpowiedzialności za pracę własną oraz gotowość podporządkowania się zasadom pracy w zespole i ponoszenia odpowiedzialności za wspólnie realizowane zadania - [K2A_K02]</p> <p>3. potrafi dostrzegać zależności przyczynowo skutkowe w realizacji postawionych celów i rangować istotność alternatywnych bądź konkurencyjnych zadań - [K2A_K03]</p> <p>4. ma świadomość interdyscyplinarności wiedzy i umiejętności potrzebnych do rozwiązywania złożonych problemów organizacji i konieczności tworzenia zespołów interdyscyplinarnych - [K2A_K06]</p>
--

<b>Sposoby sprawdzenia efektów kształcenia</b>
--

<p>Ocena formująca:  na podstawie oceny bieżącego postępu realizacji zadań.  na podstawie odpowiedzi na pytania dotyczące materiału omówionego na poprzednich zajęciach.</p> <p>Ocena podsumowująca:  na podstawie raportu z prac laboratoryjnych.  na podstawie testu końcowego.</p>
---

<b>Treści programowe</b>
--------------------------

-Istota i znaczenie zarządzania jakością usług. Identyfikacja cech charakteryzujących usługi. Badanie procesów i relacji pomiędzy nimi zachodzących. Analiza obiektywnych dowodów (zapisów) potwierdzających skuteczność i efektywność realizacji usługi. Ocena danych wejściowych (wymagań klientów) niezbędnych dla projektowania systemu zarządzania jakością usług. Optymalizacja dokumentacji i opisu procesów. Symulacja eksploatacji wdrożonego systemu projakościowego. Badanie poziomu jakości usługi (model jakości usługi). Analiza skutków niezgodności z systemem zarządzania jakością w usługach. Nadzorowanie, monitorowanie i kontrola, plan jakości realizacji usługi.

<b>Literatura podstawowa:</b>
-------------------------------

1. Konarzewska-Gubała E Zarządzanie przez jakość. Koncepcje, metody, studia przypadków WAE Wrocław 2003
2. Rogala P. Brzozowski T Systemy zarządzania jakością i środowiskiem WAE Wrocław 2007
3. Hamrol A., Mantura W Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka PWN Poznań 2005
4. Hamrol A. Zarządzanie jakością z przykładami PWN Warszawa 2008
5. Senge P. Piąta dyscyplina. Materiały dla praktyków 2008
6. Łunarski J Zarządzanie jakością. Standardy i zasady WNT Warszawa 2008
7. Kardas A Zarządzanie w przedsiębiorstwie - środowisko, procesy, systemy, zasoby Wydawnictwo Dyfin 2008
8. Bagieński J Menadżer jakości. Jakość, środowisko, bezpieczeństwo PWN Warszawa 2000
9. Wolniak R., Skotnicka B Metody i narzędzia zarządzania jakością. Teoria Wydawnictwo Politechniki Śląskiej 2007
10. Jedliński M Jakość w nowoczesnym zarządzaniu Szczecin 2000
11. Olejnik T., Wieczorek R. Kontrola i sterowanie jakością PWN Warszawa
12. Karaszewski R. Zarządzanie jakością. Koncepcje, metody i narzędzia stosowane przez liderów światowego biznesu wydawnictwo dom Organizatora Toruń 2005
13. Bugdoł M Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej DIFIN 2008
14. Opolski K. Modzelewski P. Zarządzanie jakością w usługach publicznych CEDEWU, 2008

<b>Literatura uzupełniająca:</b>
----------------------------------

1. Opolski K. Monitorowanie jakości w banku CEDEWU 2004
2. Lock D Podręcznik zarządzania jakością, wydawnictwo PWN 2002

<b>Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta</b>
---

Czynność	Czas (godz.)
1. Przygotowania do zajęć	10
2. Laboratorium	15
3. Konsultacje	20
4. Indywidualna praca studenta	25
5. Prezentacja raportu i test zaliczeniowy	5

<b>Obciążenie pracą studenta</b>
----------------------------------

forma aktywności	godzin	ECTS
Łączny nakład pracy	75	3

Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	40	1
Zajęcia o charakterze praktycznym	15	0