

<b>KARTA OPISU MODUŁU KSZTAŁCENIA</b>		
Nazwa modułu/przedmiotu <b>Zarządzanie potencjałem usługowym</b>		Kod <b>1011102321011145168</b>
Kierunek studiów <b>Inżynieria zarządzania - studia stacjonarne II</b>	Profil kształcenia (ogólnoakademicki, praktyczny) <b>(brak)</b>	Rok / Semestr <b>1 / 2</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: <b>15</b> Ćwiczenia: <b>15</b> Laboratoria: <b>-</b> Projekty/seminaria: <b>-</b>		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 %)
<p><b>Odpowiedzialny za przedmiot / wykładowca:</b>      <b>Odpowiedzialny za przedmiot / wykładowca:</b></p> <p>-dr inż. Mariusz Branowski, email: Mariusz.Branowski@put.poznan.pl tel. (0*61) 6653395 Katedra Marketingu i Sterowania Ekonomicznego ul. Strzelecka 11, 60-965 Poznań</p> <p>- dr inż. Karolina Bondarowska email: - karolina.bondarowska@put.poznan.pl tel. - (61) 665 34 03 - Inżynierii Zarządzania - ul. Strzelecka 11 Poznań</p>		
<b>Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych:</b>		
1	<b>Wiedza:</b>	Kurs podstaw marketingu. Kurs podstaw organizacji produkcji (w szczególności obliczanie zdolności produkcyjnych i stopnia ich wykorzystania)
2	<b>Umiejętności:</b>	Potrafi zinterpretować i opisać podstawowe prawa i procesy ekonomiczne mające wpływ na działalność przedsiębiorstwa.
3	<b>Kompetencje społeczne</b>	Ma świadomość społecznego kontekstu działalności przedsiębiorstw oraz rozumie podstawowe zjawiska społeczne.
<b>Cel przedmiotu:</b> Przekazanie wiedzy na temat potencjału usługowego, zasad jego obliczania oraz poziomów jego wykorzystania; umiejętność opracowania strategii zarządzania potencjałem usługowym		
<b>Efekty kształcenia i odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia</b>		
<b>Wiedza:</b>		
1. Zna w sposób pogłębiony metody i narzędzia modelowania procesów informacyjnych - [K2A_W08]		
2. Zna metody i narzędzia modelowania procesów decyzyjnych - [K2A_W09]		
<b>Umiejętności:</b>		
1. Potrafi wykorzystać wiedzę teoretyczną do opisu i analizowania przyczyn i przebiegu procesów i zjawisk społecznych (kulturowych, politycznych, prawnych, gospodarczych) oraz potrafi formułować własne opinie i dobrać krytycznie dane i metody analiz - [K2A_U02]		
2. 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]		
3. Posiada umiejętność wykorzystania zdobytej wiedzy w różnych zakresach i formach, rozszerzoną o krytyczną analizę skuteczności i przydatności stosowanej wiedzy - [K2A_U06]		
4. Posiada umiejętność samodzielnego proponowania rozwiązań konkretnego problemu zarządczego i przeprowadzenia procedury podjęcia rozstrzygnięć, w tym zakresie - [K2A_U07]		
<b>Kompetencje społeczne:</b>		

<p>1. Rozumie potrzebę i zna możliwości ciągłego dokształcania się (studia drugiego i trzeciego stopnia, studia podyplomowe, kursy) - podnoszenia kompetencji zawodowych, osobistych i społecznych; potrafi argumentować potrzebę uczenia się przez całe życie - [K2A_K01]</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 ważności zachowania w sposób profesjonalny, przestrzegania zasad etyki zawodowej i poszanowania różnorodności poglądów i kultur - [K2A_K04]</p> <p>5. Ma świadomość interdyscyplinarności wiedzy i umiejętności potrzebnych do rozwiązywania złożonych problemów organizacji i konieczności tworzenia zespołów interdyscyplinarnych - [K2A_K06]</p> <p>6. Potrafi planować i zarządzać przedsięwzięciami biznesowymi - [K2A_K07]</p>
---

<b>Sposoby sprawdzenia efektów kształcenia</b>		
<p>Ocena formująca:</p> <p>a) w zakresie ćwiczeń: na podstawie oceny bieżącego postępu realizacji zadań</p> <p>b) w zakresie wykładów: na podstawie odpowiedzi na pytania dotyczące materiału omówionego na poprzednich zajęciach.</p> <p>Ocena podsumowująca:</p> <p>a) w zakresie ćwiczeń na podstawie wykonanych analiz (w tym studiów przypadków), ocen i planów.</p> <p>b) w zakresie wykładów: test końcowy.</p>		
<b>Treści programowe</b>		
<p>-Specyfika pomiaru zdolności wytwórczych przedsiębiorstw usługowych. Definicje potencjału usługowego. Potencjał zasobu, usługi i przedsiębiorstwa usługowego. Korzyści z obliczenia i monitorowania poziomu wykorzystania potencjału usługowego. Czynniki wytwórcze jako determinanty potencjału usługowego. Zasady obliczania wielkości potencjału usługowego i poziomu jego wykorzystania. Specyfika branżowa zasad obliczania wielkości potencjału usługowego - analiza przypadków. Strategie zarządzania potencjałem usługowym (zarządzanie popytami i podażą). Strategie dostosowania podaży do popytu i popytu do podaży. Analiza przypadków zarządzania popytem i podażą. Zasady zarządzania oczekiwaniami klientów</p>		
<p><b>Literatura podstawowa:</b></p> <p>1. Daszkowska M. Usługi: produkcja, rynek, marketing PWN, Warszawa 1998</p> <p>2. Mudie P., Cottam A. Usługi; Zarządzanie i marketing PWN, Warszawa 1998</p> <p>3. Rogoziński K Usługi rynkowe Wydawnictwo AE, Poznań 2000</p> <p>4. Rogozinski K. Nowy marketing usług Wydawnictwo AE, Poznań 2000</p>		
<p><b>Literatura uzupełniająca:</b></p>		
<b>Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta</b>		
Czynność	Czas (godz.)	
1. Wykład	15	
2. Ćwiczenia	15	
3. Przygotowanie do ćwiczeń	12	
4. Konsultacje	10	
5. Przygotowanie do zaliczenia wykładu	20	
6. Zaliczenie końcowe i omówienie wyników	3	
<b>Obciążenie pracą studenta</b>		
forma aktywności	godzin	ECTS
Łączny nakład pracy	75	3
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	40	2
Zajęcia o charakterze praktycznym	28	1