

Tytuł <b>Zarządzanie jakością w usługach</b>	Kod <b>1011102331011120567</b>
Kierunek <b>Zarządzanie - studia stacjonarne II stopnia</b>	Rok / Semestr <b>2 / 3</b>
Specjalność <b>Zarządzanie produkcją i usługami</b>	Przedmiot <b>obieralny</b>
Godziny Wykłady: -      Ćwiczenia: -      Laboratoria: <b>1</b> Projekty / seminaria: -	Liczba punktów <b>3</b>
Język prowadzenia przedmiotu <b>polski</b>	

#### **Prowadzący:**

-dr inż. Małgorzata Jasiulewicz-Kaczmarek,  
e-mail: malgorzata.jasiulewicz-kaczmarek@put.poznan.pl,  
Katedra Ergonomii i Inżynierii jakości,  
ul. Strzelecka 11, 60-965 Poznań,  
tel.: (0-prefiks-61) 665 3364

#### **Wydział:**

Wydział Inżynierii Zarządzania  
ul. Strzelecka 11  
60-965 Poznań  
tel. (61) 665-33-74, fax.  
e-mail: office\_fem@put.poznan.pl

#### **Miejsce przedmiotu w programie studiów:**

-Przedmiot obieralny na studiach stacjonarnych II stopnia na kierunku Zarządzanie

#### **Założenia i cele przedmiotu:**

-Przygotowanie studentów do wdrażania i eksploatacji systemów projakościowych 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.

#### **Treści programowe przedmiotu (opis przedmiotu):**

-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.

#### **Przedmioty wprowadzające i wymagane wiadomości wstępne:**

-Wiadomości w zakresie teorii podstaw zarządzania przedsiębiorstwem i zarządzania jakością.

#### **Forma zajęć i metody dydaktyczne:**

-Laboratoria z wykorzystaniem technik multimedialnych

#### **Forma i warunki zaliczenia przedmiotu – wymagania i system oceniania:**

-Sprawozdania z ćwiczeń laboratoryjnych

#### **Bibliografia podstawowa:**

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. Piata dyscyplina. Materiały dla praktyków 2008

**Wydział Inżynierii Zarządzania**

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. Czasopismo "Problemy jakości"
15. Opolski K. Modzelewski P. Zarządzanie jakością w usługach publicznych CEDEWU, 2008
16. Lock D Podręcznik zarządzania jakością, wydawnictwo PWN 2002
17. Opolski K. Monitorowanie jakości w banku CEDEWU 2004

**Bibliografia uzupełniająca:**