

KARTA OPISU MODUŁU KSZTAŁCENIA		
Nazwa modułu/przedmiotu Organizacja działalności usługowej		Kod 1011105321011145167
Kierunek studiów Inżynieria zarządzania - studia niestacjonarne II	Profil kształcenia (ogólnoakademicki, praktyczny) (brak)	Rok / Semestr 1 / 2
Ścieżka obieralności/specjalność Zarządzanie produkcją i usługami	Przedmiot oferowany w języku: polski	Kurs (obligatoryjny/obieralny) obieralny
Stopień studiów: II stopień	Forma studiów (stacjonarna/niestacjonarna) niestacjonarna	
Godziny Wykłady: 10 Ćwiczenia: - Laboratoria: - Projekty/seminaria: -		Liczba punktów 3
Status przedmiotu w programie studiów (podstawowy, kierunkowy, inny) (brak)		(ogólnouczelniany, z innego kierunku) (brak)
Obszar(y) kształcenia i dziedzina(y) nauki i sztuki nauki techniczne		Podział ECTS (liczba i %) 100 3%
Odpowiedzialny za przedmiot / wykładowca:		
dr inż. Marek Goliński email: marek.golinski@put.poznan.pl tel. +48 61 665 34 03 Wydział Inżynierii Zarządzania ul. Strzelecka 11 60-965 Poznań		dr inż. Maciej Szafranski email: maciej.szafranski@put.poznan.pl tel. +48 61 665 34 03 Wydział Inżynierii Zarządzania ul. Strzelecka 11 60-965 Poznań
Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych:		
1	Wiedza:	Posiada podstawową wiedzę z mikro i makroekonomia, oraz z marketingu
2	Umiejętności:	Potrafi zinterpretować i opisać czynniki wpływające na rynkowy mechanizm efektywnego funkcjonowania przedsiębiorstwa
3	Kompetencje społeczne	Potrafi analizować i efektywnie wykorzystać narzędzia marketingowe mające wpływ na działalność przedsiębiorstwa
Cel przedmiotu:		
Opanowanie podstawowych pojęć na temat organizacji działalności usługowej, zapoznanie z systemem klasyfikacji usług oraz poznanie trendów w usługach. Posiada wiedzę o znaczeniu działalności usługowej w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa i gospodarki.		
Efekty kształcenia i odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia		
Wiedza:		
1. Zna i rozumie sposoby funkcjonowania mechanizmów wpływających na organizację działalności usługowej - [K2A_W08] 2. Posiada wiedzę na temat klasyfikacji i funkcjonowania usług w gospodarce. - [K2A_W09]		
Umiejętności:		
1. Umie określić czynniki rynkowe mające wpływ na prowadzenie działalności usługowej w przedsiębiorstwie - [K2A_U02] 2. Potrafi przeprowadzić klasyfikację usług oraz wskazać czynniki mające wpływ na klasyfikację usług. - [K2A_U02] 3. Potrafi wskazać czynniki mające wpływ na efektywność organizowania działalności usługowej. - [K2A_U06] 4. Potrafi wskazać czynniki mające wpływ na organizacyjne uwarunkowania działalności usługowej. - [K2A_U05] 5. Umie przeanalizować przyczyny wpływające na efektywność usług. - [K2A_U07]		
Kompetencje społeczne:		

1. Uświadamia sobie potrzebę ciągłego doskonalenia się w zakresie zagadnień z dziedziny marketingu, a w szczególności z obszaru organizacji działalności usługowej. - [K2A_K01]
2. Ma świadomość istotności decyzji z obszaru organizacji działalności usługowej i ich wpływu na funkcjonowanie przedsiębiorstwa - [K2A_K02]
3. Potrafi przeprowadzić krytyczną analizę wpływu usług na działalność przedsiębiorstwa - [K2A_K03]
4. Ma świadomość ważności zachowania w sposób profesjonalny, przestrzegania zasad etyki zawodowej i poszanowania różnorodności poglądów i kultur - [K2A_K04]
5. Dostrzega znaczenie działalności usługowej w rozwoju gospodarczym - [K2A_K06]
6. Potrafi w sposób świadomy i efektywny wykorzystywać nowoczesne technologie teleinformatyczne zarówno na potrzeby zawodowym, jak i w życiu prywatnym - [K2A_K07]

Sposoby sprawdzenia efektów kształcenia

Ocena formująca:

- a) w zakresie ćwiczeń: na podstawie oceny bieżącego postępu realizacji zadań
- b) w zakresie wykładów: na podstawie odpowiedzi na pytania dotyczące materiału omówionego na poprzednich zajęciach.

Ocena podsumowująca:

- a) w zakresie ćwiczeń na podstawie: (1) systematycznie oddawanych zadań ćwiczeniowych, (2) prezentacji opracowanych rozwiązań, (3) na podstawie dyskusji prowadzonej na temat oddanych zadań ćwiczeniowych, (4) formy i jakości przygotowanych materiałów;
- b) w zakresie wykładów: (1) zaliczenie w formie testu wyboru, z odpowiedziami, wśród których przynajmniej jedna odpowiedź jest poprawna; każde pytanie jest punktowane w skali 0 do 1; zaliczenie z wykładów otrzymuje się po uzyskaniu co najmniej 55% punktów. (2) Omówienie wyników zaliczenia.

Treści programowe

Istota działalności usługowej. Ekonomiczna interpretacja usług. Kontekst bytowy usługi. Globalizacja sektora usług. Funkcje usług w gospodarce rynkowej. Systematyzacja usług: klasyfikacje systemowe. Pojęcie sfery usług: teoria trzech sektorów. Konsumpcja usług. Funkcjonowanie rynku usług. Podmioty prowadzące działalność usługową. Uwarunkowania prawne prowadzenia działalności usługowej. Zatrudnianie i płace w działalności usługowej. Efektywność usług. Analiza przypadków firm usługowych.

Literatura podstawowa:

1. Richard N., Zarządzanie usługami. Strategie i przywództwo w biznesie, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2012.
2. Kłosiński K.A., Światowy rynek usług w początkach XXI wieku, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2011
3. Wojciechowski T., Marketingowo-logistyczne zarządzanie przedsiębiorstwem
4. Marketing usług logistycznych. Materiały dydaktyczne do wykładów i ćwiczeń, pod red. M. Branowskiego, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, Poznań, 2011
5. Organizacja działalności usługowej. Materiały dydaktyczne, praca zbiorowa, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, 2010

Literatura uzupełniająca:

1. Dyczkowska J., Marketing usług logistycznych, Wyd. Difin, Warszawa, 2014

Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta

Czynność	Czas (godz.)	
1. Wykład	15	
2. Ćwiczenia	15	
3. Konsultacja ćwiczeń	6	
4. Przygotowanie do ćwiczeń	20	
5. Przygotowanie do zaliczenia wykładu	19	
6. Omówienie wyników zaliczenia	2	
Obciążenie pracą studenta		
forma aktywności	godzin	ECTS
Łączny nakład pracy	75	3
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	38	1
Zajęcia o charakterze praktycznym	15	0