

<b>KARTA OPISU MODUŁU KSZTAŁCENIA</b>		
Nazwa modułu/przedmiotu <b>Zarządzanie jakością w usługach</b>		Kod <b>1011102331011105181</b>
Kierunek studiów <b>Inżynieria zarządzania - studia stacjonarne II</b>	Profil kształcenia (ogólnoakademicki, praktyczny) <b>ogólnoakademicki</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>inny</b>		(ogólnouczelniany, z innego kierunku) <b>ogólnouczelniany</b>
Obszar(y) kształcenia i dziedzina(y) nauki i sztuki		Podział ECTS (liczba i %)
<b>Odpowiedzialny za przedmiot / wykładowca:</b>  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		
<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>	Potrąfi 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> 1. Ma wiedzę o powiązaniach występujących w koncernach i holdingach oraz pogłębioną wiedzę o zależnościach organizacyjnych występujących pomiędzy jednostkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa - [K2A_W06] 2. ma pogłębioną wiedzę o normach prawnych, ich źródłach, zmianach i sposobach oddziaływania na organizację - [K2A_W12] 3. ma pogłębioną wiedzę o normach etycznych, ich źródłach, naturze, zmianach i sposobach oddziaływania na organizację - [K2A_W13]		
<b>Umiejętności:</b> 1. Posiada umiejętność wykorzystania zdobytej wiedzy w różnych zakresach i formach, rozszerzoną o krytyczną analizę skuteczności i przydatności stosowanej wiedzy - [K2A_U06] 2. i dobierać krytycznie dane i metody analiz - [K2A_U02] 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] 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] 5. posiada umiejętność samodzielnego proponowania rozwiązań konkretnego problemu zarządczego i przeprowadzenia procedury podjęcia rozstrzygnięć, w tym zakresie - [K2A_U07]		
<b>Kompetencje społeczne:</b>		

1. Potrafi planować i zarządzać przedsięwzięciami biznesowymi - [K2A\_K07]
2. ma świadomość odpowiedzialności za pracę własną oraz gotowość podporządkowania się zasadom pracy w zespole i ponoszenia odpowiedzialności za wspólnie realizowane zadania - [K2A\_K02]
3. potrafi dostrzegać zależności przyczynowo skutkowe w realizacji postawionych celów i rangować istotność alternatywnych bądź konkurencyjnych zadań - [K2A\_K03]
4. ma świadomość interdyscyplinarności wiedzy i umiejętności potrzebnych do rozwiązywania złożonych problemów organizacji i konieczności tworzenia zespołów interdyscyplinarnych - [K2A\_K06]

### Sposoby sprawdzenia efektów kształcenia

Ocena formująca:

na podstawie oceny bieżącego postępu realizacji zadań.

na podstawie odpowiedzi na pytania dotyczące materiału omówionego na poprzednich zajęciach.

Ocena podsumowująca:

na podstawie raportu z prac laboratoryjnych.

na podstawie testu końcowego.

### Treści programowe

-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. Badanie poziomu jakości usługi (model jakości usługi). Analiza skutków niezgodności z systemem zarządzania jakością w usługach. Nadzorowanie, monitorowanie i kontrola, plan jakości realizacji usługi.

Metody dydaktyczne

laboratorium -

### Literatura podstawowa:

1. Jasiulewicz-Kaczmarek M., Misztal A., Projektowanie i integracja systemów zarządzania projakościowego, WPP, Poznań 2014
2. Broniewska G.: Jakość usług i dobre praktyki w administracji publicznej. ?Zarządzanie i Finanse?, nr 1, cz. 3, 2012.
3. Czerw A., Religioni U., Olejniczak D., Metody pomiaru oraz oceny jakości świadczonych usług w podmiotach leczniczych, Probl Hig Epidemiol 2012, 93(2), s. 269-273
4. Brdulak J., Wyzwania w zarządzaniu jakością na uczelniach w Polsce ? dobre praktyki, EDUK ACJA EKONOMISTÓW I MENEDŻERÓW | 3 (37) 2015, s. 13?21 [http://www.ujk.edu.pl/bip/files/jakosc/Wyzwania\\_w\\_zarządzaniu\\_jakoscia.pdf](http://www.ujk.edu.pl/bip/files/jakosc/Wyzwania_w_zarządzaniu_jakoscia.pdf)

### Literatura uzupełniająca:

1. ISO 9001:2015 "System zarządzania jakością - wymagania"
2. ISO 9000:2015 "System zarządzania jakością - terminologia"

### Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta

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

### Obciążenie pracą studenta

forma aktywności	godzin	ECTS
Łączny nakład pracy	75	3
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	40	2
Zajęcia o charakterze praktycznym	15	1