

KARTA OPISU MODUŁU KSZTAŁCENIA		
Nazwa modułu/przedmiotu Inżynieria usług		Kod 1010612221010646535
Kierunek studiów Mechanika i budowa maszyn	Profil kształcenia (ogólnoakademicki, praktyczny) (brak)	Rok / Semestr 1 / 2
Ścieżka obieralności/specjalność Product engineering (Inżynieria produktu)	Przedmiot oferowany w języku: angielski	Kurs (obligatoryjny/obieralny) obligatoryjny
Stopień studiów: II stopień	Forma studiów (stacjonarna/niestacjonarna) stacjonarna	
Godziny Wykłady: 1 Ćwiczenia: 1 Laboratoria: - Projekty/seminaria: -		Liczba punktów 2
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 nauki techniczne		Podział ECTS (liczba i %) 2 100% 2 100%
Odpowiedzialny za przedmiot / wykładowca: dr inż. Krzysztof Koper email: krzysztof.koper@put.poznan.pl tel. 61 665 2110 Maszyn Roboczych i Transportu ul. Piotrowo 3, 60-965 Poznań		
Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych:		
1	Wiedza:	Podstawowa wiedza z zakresu ekonomii, biznesu w firmach przemysłowych, systemu bankowego, prawa handlowego i rachunkowości.
2	Umiejętności:	Umiejętność uzyskiwania informacji z literatury, internetu, baz danych i innych źródeł. Zdolność do tworzenia diagramu systemu, wybierania jego elementów i wykonywania podstawowych obliczeń.
3	Kompetencje społeczne	Świadomość i zrozumienie znaczenia i wpływu nietechnicznych aspektów działalności inżynierskiej. Zdolność myślenia i działania w sposób przedsiębiorczy.
Cel przedmiotu: Nauczanie jak zwiększyć wartość usług poprzez naukowe i inżynierskie zasady, w tym zarządzanie projektami, metody zwiększania produktywności, inspirującą kreatywność i innowacje w rozwoju i zarządzaniu usługami. Role i stanowisko inżyniera produktu / menedżera w sektorach usług globalnych.		
Efekty kształcenia i odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia		
Wiedza:		
1. Głęboka znajomość gospodarki biznesowej w sektorach usług związanych z technologią. - [K2A_W14]		
Umiejętności:		
1. Umiejętność opracowywania opisu technicznego, oferty rynkowej i dokumentacji kompleksowej usługi w sektorach związanych z technologią. - [K2A_U16]		
Kompetencje społeczne:		
1. Zdolność do pełnienia wiodącej roli w rozwoju, marketingu i świadczeniu usług związanych z technologią. - [K2A_K02]		
2. Zdolność do pełnienia wiodącej roli w rozwoju, marketingu i świadczeniu usług związanych z technologią. - [K2A_K06]		
Sposoby sprawdzenia efektów kształcenia		
Wykład: test pisemny. Ćwiczenia: ocena sprawozdania z każdego zadania.		
Treści programowe		

Zarządzanie i obsługa systemów serwisowych. Procesy serwisowe. Role technologów a kierowników/liderów w sektorze usług. Zarządzanie marketingowe dla inżynierów systemów serwisowych. Zarządzanie wiedzą. Kreatywność i innowacje w usługach. Umiejętności analityczne i interpersonalne menedżera systemów usług. Analiza finansowa i kosztowa procesów serwisowych. Etyka i integralność w zarządzaniu systemami usług i w świadczeniu usług.		
Literatura podstawowa:		
1. Chang C. M., Service Systems Management and Engineering: Creating Strategic Differentiation and Operational Excellence, 2010, Wiley		
2. Salvendy G. (ed.), Karwowski W., Introduction to Service Engineering, 2010, Wiley		
Literatura uzupełniająca:		
1. Kasper, H., Helsdingen, P., Gabbott, M., Services Marketing Management - a strategic perspective, 2006, Wiley		
2. Payne A., McDonald M. B., Marketing Planning for Services, 1996, Routledge		
Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta		
Czynność	Czas (godz.)	
1. Uczestnictwo w wykładzie	15	
2. Konsolidacja treści wykładu	2	
3. Uczestnictwo w zajęciach ćwiczeniowych	15	
4. Konsultacje	1	
5. Przygotowanie do zaliczenia	6	
6. Uczestnictwo w teście zaliczeniowym	1	
Obciążenie pracą studenta		
forma aktywności	godzin	ECTS
Łączny nakład pracy	40	2
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	30	2
Zajęcia o charakterze praktycznym	0	0