

KARTA OPISU MODUŁU KSZTAŁCENIA		
Nazwa modułu/przedmiotu Zarządzanie jakością w usługach		Kod 1011105231011105181
Kierunek studiów Inżynieria zarządzania - studia niestacjonarne II	Profil kształcenia (ogólnoakademicki, praktyczny) (brak)	Rok / Semestr 2 / 3
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: - Ćwiczenia: 10 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	Podział ECTS (liczba i %)	
Odpowiedzialny za przedmiot / wykładowca:		
<p>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</p>		
Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych:		
1	Wiedza:	Wiadomości w zakresie teorii podstaw zarządzania przedsiębiorstwem i zarządzania jakością.
2	Umiejętności:	Potrafi posługiwać się technikami właściwymi do realizacji zadań typowych dla działalności inżynierskiej
3	Kompetencje społeczne	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
Cel przedmiotu:		
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.		
Efekty kształcenia i odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia		
Wiedza:		
<p>1. Ma wiedzę o powiązaniach występujących w koncernach i holdingach oraz pogłębioną wiedzę o zależnościach organizacyjnych występujących pomiędzy jednostkami organizacyjnymi przedsiębiorstwa - [K2A_W06]</p> <p>2. ma pogłębioną wiedzę o normach prawnych, ich źródłach, zmianach i sposobach oddziaływania na organizację - [K2A_W12]</p> <p>3. ma pogłębioną wiedzę o normach etycznych, ich źródłach, naturze, zmianach i sposobach oddziaływania na organizację - [K2A_W13]</p>		
Umiejętności:		
<p>1. Posiada umiejętność wykorzystania zdobytej wiedzy w różnych zakresach i formach, rozszerzoną o krytyczną analizę skuteczności i przydatności stosowanej wiedzy - [K2A_U06]</p> <p>2. i dobierać krytycznie dane i metody analiz - [K2A_U02]</p> <p>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]</p> <p>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]</p> <p>5. posiada umiejętność samodzielnego proponowania rozwiązań konkretnego problemu zarządczego i przeprowadzenia procedury podjęcia rozstrzygnięć, w tym zakresie - [K2A_U07]</p>		
Kompetencje społeczne:		

<p>1. Potrafi planować i zarządzać przedsięwzięciami biznesowymi - [K2A_K07]</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 interdyscyplinarności wiedzy i umiejętności potrzebnych do rozwiązywania złożonych problemów organizacji i konieczności tworzenia zespołów interdyscyplinarnych - [K2A_K06]</p>
--

Sposoby sprawdzenia efektów kształcenia		
<p>Ocena formująca: na podstawie oceny bieżącego postępu realizacji zadań.</p> <p>Ocena podsumowująca: na podstawie raportu z ćwiczeń. na podstawie testu końcowego.</p>		
Treści programowe		
<p>-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.</p> <p>Metody dydaktyczne laboratorium -</p>		
Literatura podstawowa:		
<p>1. Jasiulewicz-Kaczmare M., Misztal A., Projektowanie i integracja systemów zarządzania projakościowego, WPP, Poznań 2014</p> <p>2. Broniewska G.: Jakość usług i dobre praktyki w administracji publicznej. ?Zarządzanie i Finanse?, nr 1, cz. 3, 2012.</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>5. Jasiulewicz-Kaczmare M., Misztal A., Projektowanie i integracja systemów zarządzania projakościowego, WPP, Poznań 2014</p> <p>6. Broniewska G.: Jakość usług i dobre praktyki w administracji publicznej. ?Zarządzanie i Finanse?, nr 1, cz. 3, 2012.</p> <p>7. 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</p> <p>8. 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</p>		
Literatura uzupełniająca:		
<p>1. ISO 9001:2015</p> <p>2. ISO 9000:2015</p> <p>3. ISO 9001:2015</p> <p>4. ISO 9000:2015</p>		
Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta		
Czynność	Czas (godz.)	
1. Przygotowania do zajęć	20	
2. ćwiczenia	10	
3. Konsultacje	40	
4. Test zaliczeniowy	1	
5. Omówienie wyników testu	4	
Obciążenie pracą studenta		
forma aktywności	godzin	ECTS

Łączny nakład pracy	75	3
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	40	2
Zajęcia o charakterze praktycznym	35	1