



KARTA OPISU PRZEDMIOTU - SYLABUS

Nazwa przedmiotu

Inżynieria usług

Przedmiot

Kierunek studiów

Mechanika i budowa pojazdów

Studia w zakresie (specjalność)

Product Engineering (Inżynieria produktu)

Poziom studiów

Forma studiów

Rok/semestr

2/2

Profil studiów

Język oferowanego przedmiotu

angielski

Wymagalność

Liczba godzin

Wykład

15

Ćwiczenia

15

Liczba punktów

2

Laboratoria

0

Projekty/seminaria

0

Inne (np. online)

0

Wykładowcy

Odpowiedzialny za przedmiot/wykładowca:

prof. dr hab. inż. Zbigniew Kłós

email: zbigniew.klos@put.poznan.pl

tel. 61-665-2231

Wydział Inżynierii Lądowej i Transportu

ul. Piotrowo 3, 60-965 Poznań

Odpowiedzialny za przedmiot/wykładowca:

Wymagania wstępne



WIEDZA: Student posiada podstawową wiedzę z zakresu zarządzania organizacjami oraz podstawową wiedzę z zakresu inżynierii procesowej

UMIEJĘTNOŚCI: Student posiada umiejętność postrzegania i kojarzenia zjawisk zachodzących w zarządzaniu organizacjami rynkowymi oraz potrafi je interpretować, wyciągać praktyczne wnioski i formułować opinie

KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Student ma świadomość wagi i rozumie skutki podejmowania innowacyjnych, rynkowych działań

Cel przedmiotu

Przekazanie studentom wiedzy na temat podstawowych zagadnień związanych ze zrozumieniem roli kategorii „usługa” we współczesnej gospodarce oraz zapoznanie ich z podstawowymi narzędziami i metodami prowadzącymi do skutecznego wdrażania zasad inżynierii usług w organizacjach.

Przedmiotowe efekty uczenia się

Wiedza

Posiada podstawową wiedzę o wybranych technologiach prac maszynowych w rolnictwie, budownictwie, transporcie, przemyśle spożywczym itp.

Ma pogłębioną wiedzę w zakresie przedsiębiorczości i ekonomii przedsiębiorstw.

Posiada poszerzoną wiedzę o cyklu życia maszyn, zasadach eksploatacji maszyn roboczych i procesach destrukcyjnych zachodzących w trakcie eksploatacji, takich jak zużycie tribologiczne, korozja, zmęczenie powierzchniowe i objętościowe starzenie materiału.

Umiejętności

Potrafi komunikować się na tematy specjalistyczne ze zróżnicowanymi kręgami odbiorców.

Potrafi prowadzić debatę.

Potrafi samodzielnie planować i realizować własne uczenie się przez całe życie i ukierunkowywać innych w tym zakresie.

Kompetencje społeczne

Jest gotów do inicjowania działania na rzecz interesu publicznego.

Jest gotów do myślenia i działania w sposób przedsiębiorczy.

Jest gotów do odpowiedzialnego pełnienia ról zawodowych z uwzględnieniem zmieniających się potrzeb społecznych, w tym:

- rozwijania dorobku zawodu,
- podtrzymywania etosu zawodu,
- przestrzegania i rozwijania zasad etyki zawodowej oraz działania na rzecz przestrzegania tych zasad.



Metody weryfikacji efektów uczenia się i kryteria oceny

Efekty uczenia się przedstawione wyżej weryfikowane są w następujący sposób:

Test zaliczeniowy, projekt.

Treści programowe

Podstawy nauki o usługach i inżynierii, operacje usługowe i zarządzanie nimi, modelowanie i projektowanie usług, obsługa klienta i jakość usług, serwisowanie, systemy serwisowania i produktów, innowacje w systemach usługowych, usługi w gospodarce światowej, definicja i podstawowa organizacja usług, plan usług, środki kontroli i wskaźniki wydajności usług.

Metody dydaktyczne

1. Wykład z prezentacją multimedialną.

Literatura

Podstawowa

1. Karwowski W., Salvendy G., Introduction to service engineering, 2010
2. Chang C. M., Service systems management and engineering: Creating strategic differentiation and operational excellence, 2010

Uzupełniająca

1. Freund L. E., Spohrer J. C., The human side of service engineering, 2013
2. Meiren T., Burger T., Testing of service concepts, 2009

Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta

	Godzin	ECTS
Łączny nakład pracy	50	2,0
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	30	1,0
Praca własna studenta (studia literaturowe, przygotowanie do zajęć ćwiczeniowych, przygotowanie do kolokwium/egzaminu) ¹	20	1,0

¹ niepotrzebne skreślić lub dopisać inne czynności