

Karta przedmiotu - Rozpatrywanie reklamacji konsumenckich

Kierunek: Inżynieria jakości produktu

Wymagania wstępne

I. -

Nazwa przedmiotu	Rozpatrywanie reklamacji konsumenckich	
Grupa przedmiotów	Przedmioty do wyboru sem. VI Przedmioty menadżerskie	
Język prowadzenia przedmiotu	polski	
Kod/Specjalność	ZJ-IJ-XX-X1-24/25Z-ROZRKL Brak	
Kategoria przedmiotu	do wyboru	
Profil studiów	Ogólnoakademicki	
Poziom PRK	Poziom 6 - I. stopień (studia inżynierskie)	
Rok studiów/semestr	3/6	
Forma zajęć/liczba godzin	stacjonarne:	Konwersatorium: 15
	niestacjonarne:	Konwersatorium: 9

Dyscypliny/punkty ECTS	Nauki o zarządzaniu i jakości:		2
	Inżynieria materiałowa:		0
	Językoznawstwo:		0
	Nauki chemiczne:		0
	Ekonomia i finanse:		0
	Informatyka:		0
	Nauki fizyczne:		0
	Matematyka:		0
	Nauki biologiczne:		0
	Inżynieria mechaniczna:		0
	Nauki o sztuce:		0
	Nauki prawne:		0
	Technologia żywności i żywienia:		0
	Inne dyscypliny:		0
	Nauki o kulturze i religii:		0
	Historia:		0
	Filozofia:		0
	Razem		2
Wykładowca odpowiedzialny za przedmiot	Turek Paweł, dr inż. (Katedra Jakości i Bezpieczeństwa Produktów Przemysłowych)		
Cele przedmiotu	Kod	Opis	
	C1	Znajomość właściwych organizacji do których powinien zgłosić się konsument w zależności do charakteru problemu. Znajomość alternatywnych i polubownych sposoby rozstrzygania sporów	
	C2	Opanowanie umiejętności oceny dokumentów reklamacyjnych i opracowywania opinii rzeczoznawczych .	
	C3	Promowanie postaw polegających na wykonywaniu obiektywnych opinii dotyczących oceny jakości produktów.	

Realizowane efekty uczenia się	Kod	Kat.	Opis	Kierunkowe efekty uczenia się	
	E1	U	Student potrafi opracować opinie rzeczoznawczą dotyczącą produktu przemysłowego.	ZJ-ST1-IJ-U04-24/25Z	
	E2	K	Student jest gotów udzielić pomocy konsumentom którzy z racji wieku są stroną słabszą. Ma świadomość ważności i rozumie rolę jaką pełnią osoby posiadające wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego i rzeczoznawczej oceny jakości.	ZJ-ST1-IJ-K01-24/25Z	
	E3	W	Student zna organizacje konsumenckie i instytucje oferującą pomoc konsumentom, zna zasady sporządzania opinii rzeczoznawczych.	ZJ-ST1-IJ-W03-24/25Z	
Sposoby weryfikacji efektów uczenia się	Średnia ważona albo arytmetyczna ocen częściowych, Test wyboru.				
Treści przedmiotu	Konwersatorium				
Metody i formy prowadzenia zajęć	Analiza przypadku, Dyskusja, E-learning, Konwersatorium, Praca z tekstem, Prezentacja.				
Nakład pracy studenta (liczba godzin kontaktowych, pracy on-line i pracy samodzielnej) UWAGA: Dokładne rozpisanie pracy własnej studenta znajduje się na końcu karty	Rodzaj aktywności			Liczba godzin	
				stacjonarne	niestacjonarne
	Udział w zajęciach dydaktycznych			15	9
	Udział w konsultacjach			0	0
	Udział w kolokwiah/egzaminie			0	0
	Praca własna studenta			35	41
	E-learning			0	0
	Inne (kontaktowe)			0	0
	Inne (bezkontaktowe)			0	0
	Suma godzin			50	50
Liczba punktów ECTS			2	2	

Macierz realizacji przedmiotu	Efekt uczenia się	Odniesienie do efektów kierunkowych	Cele przedmiotu	Treści przedmiotu	Metody/narzędzia dydaktyczne	Sposoby weryfikacji efektu
	E1	ZJ-ST1-IJ-U04-24/25Z	C2	W2 W6 W3 W1	N2 N3 N4 N7 N11 N12	F11 P4
	E2	ZJ-ST1-IJ-K01-24/25Z	C3	W6 W3 W4	N2 N3 N4 N7 N11 N12	F11 P4
	E3	ZJ-ST1-IJ-W03-24/25Z	C1	W2 W6 W3 W4	N2 N3 N4 N7 N11 N12	F11 P4
Literatura podstawowa	Lp.	Opis pozycji				
	1	Netografia: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów: http://www.uokik.gov.pl i Federacja Konsumentów: http://www.federacja-konsumentow.org.pl/				
	2	Turek P., Przybek P., Rzeczoznawca i jego rola w ochronie konsumenta, z. 117, s. 643-660, ISSN: 1641-3466, DOI: 10.29119/1641-3466.2018.117.43, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie, 2018				
	3	Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta				
Literatura uzupełniająca	Lp.	Opis pozycji				
	1	Turek P., Application of Methods of Sensory Analysis in Resolving a Dispute over Product Quality - Case Study NR 217, 2021 s. 221-227, ISSN: 1689-7374, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu				
Forma i warunki zaliczenia przedmiotu	Sposób obliczania średniej z ocen bieżących (zgodnie z §28 pkt. 4 Regulaminu studiów)					
	nie określono					
	Sposób obliczania oceny końcowej (zgodnie z §28 pkt. 5 Regulaminu studiów)					
	Testy Suma Punktów=50 Skala ocen. 50-46=5,0 45-41=4,5 40-36=4,0 35-31=3,5 31-26=3,0					
	Dodatkowe informacje o sposobie obliczania oceny końcowej lub egzaminie					
	brak					
Osoby prowadzące przedmiot	Lp.	Nauczyciel				
	1	Turek Paweł, dr inż. (Katedra Jakości i Bezpieczeństwa Produktów Przemysłowych)				

Informacje dodatkowe

Przedmiot certyfikowany (e-learning) w układzie 60/40

Status karty: **ZAAKCEPTOWANY** przez: Miśniakiewicz Małgorzata, dr inż.

Nakład pracy studenta	Forma aktywności studenta	Liczba godzin	
		stacjonarne	niestacjonarne
	Zajęcia z planu studiów	15	9
	Analiza źródeł (literatury, badań, sprawozdań, aktów normatywnych, orzecznictwa, dokumentów programowych itp.)	10	10
	Analiza problemu, wymagań, przesłanek itp.	10	10
	Przygotowanie do zajęć (w tym z wykorzystaniem platformy Moodle)	10	16
	Przygotowanie do egzaminu / zaliczenia	5	5
	Suma godzin	50	50
	Liczba punktów ECTS	2	2

