

Karta przedmiotu - Zarządzanie jakością usług

Kierunek: Inżynieria jakości produktu

Wymagania wstępne

1. Podstawy zarządzania jakością
2. Zarządzanie produktem

Nazwa przedmiotu	Zarządzanie jakością usług	
Język prowadzenia przedmiotu	polski	
Kod/Specjalność	ZJ-IJ-MJ-X2-24/25L-ZARJAU Menedżer jakości i bezpieczeństwa produktu	
Kategoria przedmiotu	specjalnościowe	
Profil studiów	Ogólnoakademicki	
Poziom PRK	Poziom 7 - 2. stopień (studia magisterskie)	
Rok studiów/semestr	2/3	
Forma zajęć/liczba godzin	stacjonarne:	Wykład: 15 Ćwiczenia: 15
	niestacjonarne:	Wykład: 9 Ćwiczenia: 9

Dyscypliny/punkty ECTS	Nauki o zarządzaniu i jakości:		4
	Inżynieria środowiska, górnictwo i energetyka:		0
	Nauki chemiczne:		0
	Nauki biologiczne:		0
	Nauki fizyczne:		0
	Nauki prawne:		0
	Ekonomia i finanse:		0
	Językoznawstwo:		0
	Inżynieria materiałowa:		0
	Technologia żywności i żywienia:		0
	Inne dyscypliny:		0
	Filozofia:		0
	Historia:		0
	Nauki o kulturze i religii:		0
	Inżynieria mechaniczna:		0
	Razem		4
Wykładowca odpowiedzialny za przedmiot	Dziadkowiec Joanna, prof. dr hab. (Katedra Zarządzania Jakością)		
Cele przedmiotu	Kod	Opis	
	C1	Zdobycie wiedzy dotyczącej cech odróżniających produkt materialny od usługi, postrzeganiu jakości usług przez klienta i orientacji firm usługowych, roli pracowników w procesie kształtowania usługi raz wpływu relacji między klientami na jakość usługi.	
	C2	Zdobycie wiedzy dotyczącej podstawowych modeli jakości usług, oraz wybranych metod badania jakości usług (CIT, SERVQUAL i Mystery Shopping)	
	C3	Wykorzystanie wybranej metody (SERVQUAL) w praktyce i zdobycie umiejętności: – identyfikacji wymiarów usługi w odniesieniu do konkretnej usługi. – adaptacji gotowych narzędzi badawczych do celów badania konkretnej usługi. – analizy danych rynkowych z zastosowaniem metody luk jakości.	
	C4	Podniesienie kompetencji w zakresie organizacji własnego czasu raz samodzielnego poszukiwania wiedzy oraz umiejętności pracy grupowej	

Realizowane efekty uczenia się	Kod	Kat.	Opis	Kierunkowe efekty uczenia się	
	E1	W	Student zna i rozumie zagadnienia z zakresu zarządzanie jakością usług oraz ma wiedzę przydatną do formułowania i rozwiązywania zadań z zakresu zarządzania jakością usług	ZJ-ST2-IJ-W03-24/25L	
	E2	U	Student potrafi poprawnie wnioskować na podstawie danych pochodzących z różnych źródeł, potrafi prawidłowo interpretować podstawowe zjawiska z zakresu zarządzania jakością usług oraz stosować podejście systemowe	ZJ-ST2-IJ-U06-24/25L ZJ-ST2-IJ-U03-24/25L	
	E3	K	Student jest gotów do świadomej oceny odbieranych treści oraz do krytycznej oceny materiałów pozyskiwanych samodzielnie. Potrafi pracować grupie i rzetelnie podchodzi do obowiązków i powinności, wynikających z powierzonych mu zadań i realizowanych projektów	ZJ-ST2-IJ-K06-24/25L ZJ-ST2-IJ-K03-24/25L	
Sposoby weryfikacji efektów uczenia się	Aktywność na zajęciach, Projekt indywidualny, Projekt zespołowy.				
Treści przedmiotu	Wykład				
	Kod	Opis		S (15)	N (9)
	W1	Jakość usług - pojęcia podstawowe. Środki konkurencji z zakresie kształtowania usług.		4	2
	W2	Wybrane modele jakości usług		4	2
	W3	Pomiar jakości usług, przegląd metod badania i oceny jakości usług		4	3
	W4	Podstawy projektowania usług		3	2
	Ćwiczenia				
	Kod	Opis		S (15)	N (9)
	C1	Kategoryzacja usług		2	2
	C2	Budowa narzędzia badawczego - analiza wymiarów jakości		3	2
C3	Metoda SERVQUAL - projektowanie i praktyczne zastosowanie		4	3	
C4	Metoda CIT - projektowanie i praktyczne zastosowanie		3	2	
C5	Elementy projektowania usług		3	0	
Metody i formy prowadzenia zajęć	Ćwiczenia tablicowe, Dyskusja, E-learning, Praca w grupach, Prezentacja, Wykład audytoryjny.				

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				30	18
	Udział w konsultacjach				0	0
	Udział w kolokwiach/egzaminie				2	2
	Praca własna studenta				68	80
	E-learning				0	0
	Inne (kontaktowe)				0	0
	Inne (bezkontaktowe)				0	0
	Suma godzin				100	100
Liczba punktów ECTS				4	4	
Macierz realizacji przedmiotu	Efekt uczenia się	Odniesienie do efektów kierunkowych	Cele przedmiotu	Treści przedmiotu	Metody/narzędzia dydaktyczne	Sposoby weryfikacji efektu
	E1	ZJ-ST2-IJ-W03-24/25L	C2 C1	C1 W1 W2 W3 W4 C4 C5	N1 N3 N4 N5 N9 N11	F5 F8
	E2	ZJ-ST2-IJ-U06-24/25L ZJ-ST2-IJ-U03-24/25L	C2 C3 C1 C4	C3 C2 C1 W3 C4 C5	N1 N3 N4 N5 N9 N11	F5 F6 F8
	E3	ZJ-ST2-IJ-K06-24/25L ZJ-ST2-IJ-K03-24/25L	C3 C4	C3 C2 C1 W1 W2 W4 C4 C5	N1 N3 N4 N5 N9 N11	F5 F6 F8
Literatura podstawowa	Lp.	Opis pozycji				
	1	Czubala A. i in. „Marketing usług, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2012 (lub dowolny inny podręcznik do marketingu usług)				
	2	Rogoziński B., Dobska M., Gnusowski M., Garczarek-Bąk, U., Zarządzanie usługami. Poznań: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, 2017.				

Literatura uzupełniająca	Lp.	Opis pozycji
	1	Dziadkowiec J.M. Jakość usług gastronomicznych z punktu widzenia zmotoryzowanego turysty, Kraków: Wydawnictwo Naukowe Akapit, 2018.
	2	Kuźniar A., Value Creation in Service Economy, Warsaw School of Economics, Warsaw, 2016
	3	Service Quality Management, red. D. Ciesielska-Maciągowska, Warsaw School of Economics, Warsaw, 2015
Forma i warunki zaliczenia przedmiotu	Sposób obliczania średniej z ocen bieżących (zgodnie z §28 pkt. 4 Regulaminu studiów)	
	Średnia z ocen nie jest wyliczana, do oceny wchodzi wszystkie aktywności zarówno z części wykładowej, jak i ćwiczeniowej (kurs Moodle). Studenci w trakcie zajęć zdobywają punkty, ocena końcowa jest wystawiana na podstawie sumy punktów	
	Sposób obliczania oceny końcowej (zgodnie z §28 pkt. 5 Regulaminu studiów)	
	50% oceny z wykładu+50% oceny z ćwiczeń	
	Dodatkowe informacje o sposobie obliczania oceny końcowej lub egzaminie	
	brak	
Osoby prowadzące przedmiot	Lp.	Nauczyciel
	1	Dziadkowiec Joanna, prof. dr hab. (Katedra Zarządzania Jakością)
	2	Szumiło-Kulczycka Magdalena, mgr inż. (Katedra Zarządzania Jakością)
Informacje dodatkowe		

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

	Forma aktywności studenta	Liczba godzin	
		stacjonarne	niestacjonarne
Nakład pracy studenta	Zajęcia z planu studiów	30	18
	Analiza źródeł (literatury, badań, sprawozdań, aktów normatywnych, orzecznictwa, dokumentów programowych itp.)	5	5
	Analiza problemu, wymagań, przesłanek itp.	15	15
	Przygotowanie i analiza danych	20	20
	Przygotowanie prac pisemnych (ekspertyza, projekt, esej, raport, referat itp.)	10	10
	Przygotowanie do egzaminu / zaliczenia	18	30
	Egzamin	2	2
	Suma godzin	100	100
	Liczba punktów ECTS	4	4