**Nazwa przedmiotu:**

Zarządzanie jakością usług

**Koordynator przedmiotu:**

mgr inż. Iwona Głażewska

**Status przedmiotu:**

Fakultatywny ograniczonego wyboru

**Poziom kształcenia:**

Studia II stopnia

**Program:**

Zarządzanie

**Grupa przedmiotów:**

Z5 - Projakościowe systemy zarządzania

**Kod przedmiotu:**

2P2Z5

**Semestr nominalny:**

3 / rok ak. 2013/2014

**Liczba punktów ECTS:**

3

**Liczba godzin pracy studenta związanych z osiągnięciem efektów uczenia się:**

75h (3 ECTS):
20h (ćwiczenia) + 6x3h (przygotowanie do ćwiczeń) + 25h (opracowanie projektu) + 2h (konsultacje) + 10h (przygotowanie do kolokwium końcowego)

**Liczba punktów ECTS na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich:**

0,9 ECTS:
20h (ćwiczenia) + 2h (konsultacje) = 22h

**Język prowadzenia zajęć:**

polski

**Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach zajęć o charakterze praktycznym:**

1,8 ECTS:
6x3h (przygotowanie do ćwiczeń) + 25h (opracowanie projektu) + 2h (konsultacje) = 45h

**Formy zajęć i ich wymiar w semestrze:**

|  |  |
| --- | --- |
| Wykład:  | 0h |
| Ćwiczenia:  | 300h |
| Laboratorium:  | 0h |
| Projekt:  | 0h |
| Lekcje komputerowe:  | 0h |

**Wymagania wstępne:**

Wiedza podstawowa z zakresu identyfikacji procesów w organizacjach usługowych, znajomość tradycyjnych metod doskonalenia jakości

**Limit liczby studentów:**

od 15 do 30 (ćwiczenia)

**Cel przedmiotu:**

Celem przedmiotu jest, aby po jego zaliczeniu student:
- posiadał podstawową wiedzę z zakresu kryteriów oceny jakości usług oraz uporządkowaną wiedzę z zakresu metod oceny jakości usług i zarządzania jakością usług
- potrafił zdobywać wiedzę korzystając z różnych źródeł z zakresu doskonalenia jakości systemów usługowych, integrować informacje pozyskiwane z różnych źródeł, analizować, dokonywać interpretacji oraz wyciągać wnioski i formułować opinie, a także definiować i projektować rozwiązania w zakresie zarządzania jakością usług oraz potrafił ocenić przydatność rutynowych metod i narzędzi oceny jakości usług służących do rozwiązania prostego za-dania menadżerskiego oraz wybrać i zastosować właściwą metodę i narzędzia.
- potrafił aktualizować wiedzę dotycząca zarządzania jakością usług, efektywnie pracować w zespole oraz potrafił wykazać się skutecznością w realizacji projektów w zakresie zarządzania jakością systemów usługowych

**Treści kształcenia:**

1) Zarządzanie usługami: co to jest usługa, właściwości usługi, kim są klienci. 2) Strategia operacji usługowych. 3) Opracowywanie nowych usług: Procesy zarządzania projektowaniem nowych usług, identyfikowanie klientów, metody poszukiwania nowych pomysłów. 4) Zarządzanie procesami usługowymi. 5) Metody oceny jakości usług. 6) Metody oceny stopnia zadowolenia klienta.

**Metody oceny:**

Ocena formatywna: ocena poprawności ćwiczeń wykonanych przez studentów podczas kolejnych zajęć w ramach pracy grupowej;
Ocena sumatywna : przeprowadzenie jednego kolokwium, zwierają-cych test, opracowanie zadania projektowego; ocena z kolokwium w zakresie 2-5; do zaliczenia wymagane jest uzyskanie oceny >=3.
Końcowa ocena z przedmiotu: Przedmiot uznaje się za zaliczony jeśli zarówno ocena z testu końcowego, projektu jak i ćwiczeń >=3; ocena z przedmiotu jest obliczana zgodnie z formułą: 0,4 \* ocena z ćwiczeń + 0,3\* ocena z projektu + 0,3\* ocena z testu

**Egzamin:**

nie

**Literatura:**

[1] Szczepańska K.: Kompleksowe zarządzanie jakością. Przeszłość i teraźniejszość. Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2010. [2] Stoma M.: Modele i metody pomiaru jakości usług. Q & R Polska, Lublin 2012. [3] Hamrol A.: Zarządzanie jakością z przykładami. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005. [4] Hollins B., Shinkins S.: Zarządzanie usługami. Projektowanie i wdrażanie. PWE Warszawa 2009.

**Witryna www przedmiotu:**

-

**Uwagi:**

-

## Efekty przedmiotowe

### Profil ogólnoakademicki - wiedza

**Efekt 2P2Z5\_W01:**

 ma podstawową wiedzę z zakresu kryteriów oceny jakości usług

Weryfikacja:

wykonanie ćwiczeń w ramach zajęć oraz zaliczenie testu

**Powiązane efekty kierunkowe:** W\_2Z5

**Powiązane efekty obszarowe:** S2A\_W04, S2A\_W05, S2A\_W06, S2A\_W07, S2A\_W08

**Efekt 2P2Z5\_W02:**

 ma uporządkowaną wiedzę z zakresu metod oceny jakości usług oraz zarządzania jakością usług

Weryfikacja:

wykonanie projektu realizowanego w ramach przedmio-tu

**Powiązane efekty kierunkowe:** W\_2Z5

**Powiązane efekty obszarowe:** S2A\_W04, S2A\_W05, S2A\_W06, S2A\_W07, S2A\_W08

### Profil ogólnoakademicki - umiejętności

**Efekt 2P2Z5\_U01:**

 potrafi zdobywać wiedzę korzystając z różnych źródeł z zakresu doskonalenia jakości systemów usługowych

Weryfikacja:

weryfikacja wykonywanych w ramach przedmiotu ćwi-czeń, ocena testu

**Powiązane efekty kierunkowe:** U\_2Z5

**Powiązane efekty obszarowe:** S2A\_U02, S2A\_U05, S2A\_U06, S2A\_U07

**Efekt 2P2Z5\_U02:**

 potrafi integrować informacje pozyskiwane z różnych źródeł, analizować, dokonywać interpretacji oraz wyciągać wnioski i formułować opinie, a także definiować i projektować rozwiązania w zakresie za-rządzania jakością usług

Weryfikacja:

weryfikacja wykonywanego w ramach grupy projektu

**Powiązane efekty kierunkowe:** U\_2Z5

**Powiązane efekty obszarowe:** S2A\_U02, S2A\_U05, S2A\_U06, S2A\_U07

**Efekt 2P2Z5\_U03:**

 potrafi ocenić przydatność rutynowych metod i narzędzi oceny jakości usług służących do rozwiązania prostego zadania menadżerskiego oraz wybrać i zastosować właściwą metodę i narzędzia

Weryfikacja:

weryfikacja wykonywanego w ramach grupy projektu

**Powiązane efekty kierunkowe:** U\_2Z5

**Powiązane efekty obszarowe:** S2A\_U02, S2A\_U05, S2A\_U06, S2A\_U07

### Profil ogólnoakademicki - kompetencje społeczne

**Efekt 2P2Z5\_K01:**

rozumie, że w zarządzaniu wiedza dotycząca zarządzania jakością usług wymaga ciągłej aktualizacji

Weryfikacja:

ocena aktualności informacji zawartych w projekcie

**Powiązane efekty kierunkowe:** K\_2Z5

**Powiązane efekty obszarowe:** S2A\_K01, S2A\_K02, S2A\_K03, S2A\_K06

**Efekt 2P2Z5\_K02:**

 ma doświadczenia z pracą zespołową przy realizacji projektu

Weryfikacja:

weryfikacja wykonywanego w ramach grupy projektu

**Powiązane efekty kierunkowe:** K\_2Z5

**Powiązane efekty obszarowe:** S2A\_K01, S2A\_K02, S2A\_K03, S2A\_K06

**Efekt 2P2Z5\_K03:**

 potrafi wykazać się skutecznością w realizacji projektów w zakresie zarządzania jakością systemów usługowych

Weryfikacja:

weryfikacja ćwiczeń i projektu realizowanego w ramach przedmiotu

**Powiązane efekty kierunkowe:** K\_2Z5

**Powiązane efekty obszarowe:** S2A\_K01, S2A\_K02, S2A\_K03, S2A\_K06