

# POLITECHNIKA KRAKOWSKA IM. TADEUSZA KOŚCIUSZKI

## KARTA PRZEDMIOTU

obowiązuje studentów rozpoczynających studia w roku akademickim 2021/2022

Wydział Mechaniczny

Kierunek studiów: Inżynieria Produkcji

Profil: Ogólnoakademicki

Forma studiów: niestacjonarne

Kod kierunku: R

Stopień studiów: I

Specjalności: Techniki wytwarzania, Systemy jakości i współrzędnościowa technika pomiarowa

### 1 INFORMACJE O PRZEDMIOCIE

NAZWA PRZEDMIOTU	Zarządzanie produkcją i usługami
NAZWA PRZEDMIOTU W JĘZYKU ANGIELSKIM	
KOD PRZEDMIOTU	WM IP oIN B6 21/22
KATEGORIA PRZEDMIOTU	Przedmioty kierunkowe
LICZBA PUNKTÓW ECTS	4.00
SEMESTRY	2

### 2 RODZAJ ZAJĘĆ, LICZBA GODZIN W PLANIE STUDIÓW

SEMESTR	WYKŁAD	ĆWICZENIA	LABORATORIUM	LABORATORIUM KOMPUTERO- WE	PROJEKT	SEMINARIUM
2	9	0	0	0	18	0

### 3 CELE PRZEDMIOTU

**Cel 1** Cel przedmiotu 1 Poznanie struktury przedsiębiorstwa produkcyjnego i zasad inżynierii zarządzania

**Cel 2** Cel przedmiotu 2 Poznanie struktury działalności usługowej i metod zarządzania usługami

## 4 WYMAGANIA WSTĘPNE W ZAKRESIE WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI I INNYCH KOMPETENCJI

- 1 Wymaganie 1 Podstawowa wiedza z zakresu działalności gospodarczej
- 2 Wymaganie 2 Podstawy komunikacji interpersonalnej

## 5 EFEKTY KSZTAŁCENIA

**EK1 Wiedza** Efekt kształcenia 1 Zna i rozumie zasady funkcjonowania, organizacji i zarządzania przedsiębiorstwem, w tym zarządzania jakością, zarządzania środowiskowego, zarządzania procesem kształtowania systemów produkcyjnych, łańcuchem dostaw i logistyka, metody i narzędzia analizy rynku oraz planowania i sterowania produkcją; zasady analizy i oceny kosztów jakości

**EK2 Kompetencje społeczne** Efekt kształcenia 2 Absolwent potrafi posługiwać się systemami do planowania i sterowania zasobami przedsiębiorstwa, zaprojektować proces produkcji i system zarządzania oraz zidentyfikować w tym zakresie wymogi związane z ochroną środowiska.

**EK3 Kompetencje społeczne** Efekt kształcenia 3 Absolwent jest gotów do ciągłego doksztalcania się podnoszenia kompetencji zawodowych i społecznych, inspirowania swojego zespołu do poszukiwania aktualnych rozwiązań technicznych, technologicznych i organizacyjnych w literaturze przedmiotu

**EK4 Kompetencje społeczne** Efekt kształcenia 4 Absolwent jest gotów do podejmowania decyzji, brania pod uwagę różnych aspektów swojej działalności oraz wpływu techniki i technologii na środowisko, stosunki międzyludzkie, bezpieczeństwo i poziom życia społeczeństwa; identyfikowania i rozwiązywania dylematów natury etycznej związanych z kontaktem ze współpracownikami z zespołu oraz podwładnymi, jak również dylematów zewnętrznych związanych z efektami i wpływem własnych działań na życie innych ludzi.

**EK5 Kompetencje społeczne** Efekt kształcenia 5 Absolwent jest gotów do współpracy w zespole jako jego członek, lider grupy, osoba inspirująca innowacyjne rozwiązania.

**EK6 Kompetencje społeczne** Efekt kształcenia 6 Absolwent jest gotów do wyznaczania celów taktycznych i operacyjnych oraz priorytetów dotyczących interesów swojego pracodawcy, biorąc pod uwagę oddziaływania społeczne podjętych decyzji; określania celów ekonomicznych i podejmowania nowych wyzwań w sposób przedsiębiorczy

**EK7 Kompetencje społeczne** Efekt kształcenia 7 Absolwent jest gotów do kultywowania i upowszechniania właściwych wzorców roli wykształconego inżyniera w społeczeństwie, w szczególności dotyczącej propagowania nowoczesnych rozwiązań technicznych, ich wpływu na polepszenie jakości życia mieszkańców oraz jakości i konkurencyjności ich pracy; formułowania i przekazywania opinii w sposób zrozumiały dla obywateli nieposiadających wykształcenia technicznego.

## 6 TREŚCI PROGRAMOWE

WYKŁAD		
LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
W1	Treści programowe 1 Struktura przedsiębiorstwa produkcyjnego. Podstawy inżynierii zarządzania. Strategie działalności produkcyjnej. Sekwencyjny i równoległy przebieg procesu przygotowania produkcji- koszty. Cykl produkcyjny. Systemy organizacji przepływu pracy. Zapewnienie jakości produkcji - wskaźnik oceny procesu (OEE, Cp, Cpk). Rachunek kosztów produkcji	5

WYKŁAD		
LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
<b>W2</b>	Treści programowe 2 Definicje i istota usług. Rozwój usług na rynkach B2C i B2B. Klasyfikacja, typizacja usług. Koncepcje zarządzania w marketingu usług. Marketing partnerski w usługach, stosowane narzędzia. Metoda 7P w zarządzaniu usługami. Standardy i mierniki obsługi klienta. Zarządzanie relacjami z klientami w firmie usługowej. Systemy CRM (Customer Relationship Management).	4

PROJEKT		
LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
<b>P1</b>	Treści programowe 1 Projektowanie systemów wytwórczych. Opracowanie schematu blokowego procesu produkcyjnego. Projekt procedury sterowania procesem produkcyjnym. Eliminacja wąskich gardeł w procesie produkcyjnym - doskonalenie mapy przepływu wartości. Optymalizacja przepływu - balansowanie linii produkcyjnej. Planowanie produkcji - obliczenia. Planowanie kontroli w procesie produkcyjnym.	6
<b>P2</b>	Treści programowe 2 Projekt przedsiębiorstwa usługowego. Sposób obsługi klienta jako element przewagi konkurencyjnej w firmach usługowych. Zastosowanie metodyki PM (Project Management) w planowaniu usług. Zarządzanie relacjami z klientami w wielobranżowej firmie usługowej. Systemy CRM). Planowanie rozwoju zakresu działalności w firmie usługowej uwarunkowania środowiskowe i kulturowe.	6
<b>P3</b>	Treści programowe 3 Prezentacje, dyskusja i zaliczenia projektów	6

## 7 NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE

**N1** Narzędzie 1 Wykład

**N2** Narzędzie 2 Studia literaturowe

**N3** Narzędzie 3 Projekt zespołowy

**N4** Narzędzie 4 Prezentacja multimedialna projektu i dyskusja

## 8 OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA

FORMA AKTYWNOŚCI	ŚREDNIA LICZBA GODZIN NA ZREALIZOWANIE AKTYWNOŚCI
<b>Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:</b>	
Godziny wynikające z planu studiów	27
Konsultacje przedmiotowe	10
Egzaminy i zaliczenia w sesji	10
<b>Godziny bez udziału nauczyciela akademickiego wynikające z nakładu pracy studenta, w tym:</b>	
Przygotowanie się do zajęć, w tym studiowanie zalecanej literatury	35
Opracowanie wyników	23
Przygotowanie raportu, projektu, prezentacji, dyskusji	15
<b>SUMARYCZNA LICZBA GODZIN DLA PRZEDMIOTU WYNIKAJĄCA Z CAŁEGO NAKŁADU PRACY STUDENTA</b>	<b>120</b>
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU	4.00

## 9 SPOSOBY OCENY

Preferowane czynniki: kreatywność i aktywność studenta, umiejętność pracy w zespole

### OCENA FORMUJĄCA

**F1** Ocena 1 opracowanie założeń do proponowanego rozwiązania

**F2** Ocena 2 Uzasadnienie przyjętej koncepcji

**F3** Ocena 3 Opracowanie prezentacji

**F4** Ocena 4 Obrona opracowanego projektu - umiejętność argumentowania

### OCENA PODSUMOWUJĄCA

**P1** Ocena 1 Ocena średnia z poszczególnych ocen

### WARUNKI ZALICZENIA PRZEDMIOTU

**W1** Ocena 1 Ocena 1 pozytywna ocena projektu, przygotowanie merytoryczne z zakresu projektu

### OCENA AKTYWNOŚCI BEZ UDZIAŁU NAUCZYCIELA

**B1** Ocena 1 Studia literatury i koncepcja rozwiązania zadania projektowego

### KRYTERIA OCENY

EFEKT KSZTAŁCENIA 1	
NA OCENĘ 3.0	Zna zasady funkcjonowania przedsiębiorstwa w warunkach gospodarki rynkowej
EFEKT KSZTAŁCENIA 2	
NA OCENĘ 3.0	Zna pojęcie łańcucha wartości
EFEKT KSZTAŁCENIA 3	
NA OCENĘ 3.0	Ma świadomość celowości wprowadzania zmian w przedsiębiorstwie
EFEKT KSZTAŁCENIA 4	
NA OCENĘ 3.0	Zna wpływ relacji interpersonalnych na efektywność funkcjonowania przedsiębiorstwa
EFEKT KSZTAŁCENIA 5	
NA OCENĘ 3.0	Zna warunki wprowadzania innowacyjnych rozwiązań w przedsiębiorstwie
EFEKT KSZTAŁCENIA 6	
NA OCENĘ 3.0	Umie sformułować podstawowe warunki i ograniczenia wprowadzania zmian w przedsiębiorstwie
EFEKT KSZTAŁCENIA 7	
NA OCENĘ 3.0	Umie sformułować warunki współpracy przedsiębiorstwa z otoczeniem społecznym

## 10 MACIERZ REALIZACJI PRZEDMIOTU

EFEKT KSZTAŁCENIA	ODNIESIENIE DANEGO EFEKTU DO SZCZEGÓLOWYCH EFEKTÓW ZDEFINIOWANYCH DLA PROGRAMU	CELE PRZEDMIOTU	TREŚCI PROGRAMOWE	NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE	SPOSOBY OCENY
EK1		Cel 1	W1 P1	N1 N2	F1
EK2		Cel 1 Cel 2	W1 W2 P1	N1 N2 N3	F1 F2
EK3		Cel 1 Cel 2	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3	F1 F2
EK4		Cel 1 Cel 2	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3 N4	F1 F2 F3
EK5		Cel 1 Cel 2	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3	F1 F2
EK6		Cel 1 Cel 2	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3 N4	F1 F2 F3 F4

EFEKT KSZTAŁCENIA	ODNIESIENIE DANEGO EFEKTU DO SZCZEGÓŁOWYCH EFEKTÓW ZDEFINIOWANYCH DLA PROGRAMU	CELE PRZEDMIOTU	TREŚCI PROGRAMOWE	NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE	SPOSOBY OCENY
EK7		Cel 1 Cel 2	W1 W2 P1 P2 P3	N1 N2 N3	F1 F2 F3 F4 P1

## 11 WYKAZ LITERATURY

### LITERATURA PODSTAWOWA

- [1 ] Stor M — *Komunikowanie się w organizacji*, Warszawa, 2006, C.H. Beck
- [2 ] McKay, M., Davis, D., Fanning, P — *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańsk, 2004, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne
- [3 ] Praca zbiorowa — *Praca zbiorowa Strategor. Zarządzanie firmą*, Warszawa, 1999, PWE

### LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA

- [1 ] Lenar P — *Sekrety skutecznych prezentacji*, Gliwice, 2008, Helion

### LITERATURA DODATKOWA

- [1 ] Tokarz M. — *Argumentacja, perswazja, Wykłady z teorii komunikacji*, Gdańsk, 2006, GWP

## 12 INFORMACJE O NAUCZYCIELACH AKADEMICKICH

### OSOBA ODPOWIEDZIALNA ZA KARTĘ

dr inż. Joanna, Irena Krajewska-Śpiewak (kontakt: joanna.krajewska-spiewak@pk.edu.pl)

### OSOBY PROWADZĄCE PRZEDMIOT

- 1 Prof. dr hab inż. Józef Gawlik (kontakt: jozef.gawlik@mech.pk.edu.pl)
- 2 Mgr inż. Małgorzata Małgorzata Kiepusa-Czubacka (kontakt: czubacka@mech.pk.edu.pl)
- 3 Mgr inż. Elżbieta Malec (kontakt: elzbieta.malec@mech.pk.edu.pl)

## 13 ZATWIERDZENIE KARTY PRZEDMIOTU DO REALIZACJI

(miejsowość, data)

(odpowiedzialny za przedmiot)

(dziekan)



**PRZYJMUJĘ DO REALIZACJI** (data i podpisy osób prowadzących przedmiot)

.....  
.....  
.....