

POLITECHNIKA KRAKOWSKA IM. TADEUSZA KOŚCIUSZKI

KARTA PRZEDMIOTU

obowiązuje studentów rozpoczynających studia w roku akademickim 2012/2013

Wydział Mechaniczny

Kierunek studiów: Inżynieria Materiałowa

Profil: Ogólnoakademicki

Forma studiów: niestacjonarne

Kod kierunku: P

Stopień studiów: II

Specjalności: Inżynieria spajania materiałów, Materiały konstrukcyjne

1 INFORMACJE O PRZEDMIOCIE

NAZWA PRZEDMIOTU	Zarządzanie produkcją, usługami i personelem
NAZWA PRZEDMIOTU W JĘZYKU ANGIELSKIM	Production, Service and Personal Management
KOD PRZEDMIOTU	P704
KATEGORIA PRZEDMIOTU	Przedmioty ogólne
LICZBA PUNKTÓW ECTS	2.00
SEMESTRY	3

2 RODZAJ ZAJĘĆ, LICZBA GODZIN W PLANIE STUDIÓW

SEMESTR	WYKŁAD	ĆWICZENIA	LABORATORIUM	LABORATORIUM KOMPUTERO- WE	PROJEKT	SEMINARIUM
3	18	0	0	0	0	0

3 CELE PRZEDMIOTU

Cel 1 Zapoznanie studentów z rolą i organizacją procesu produkcyjnego w przedsiębiorstwie

Cel 2 Zapoznanie studentów ze znaczeniem decyzji wstępnych oraz założeń wyjściowych do opracowania strategii wytwarzania.

Cel 3 Zapoznanie studentów z rolą procesów logistycznych w przedsiębiorstwie oraz istotą i znaczeniem doskonalenia organizacji procesów produkcyjnych.

Cel 4 Przedstawienie studentom podstawowych zasad i metod zarządzania procesami usługowymi w nowoczesnym przedsiębiorstwie.

Cel 5 Nabycie przez studentów umiejętności doboru i oceny przydatności podstawowych zasad i metod dla procesów usługowych przedsiębiorstwa.

Cel 6 Zapoznanie z podstawowymi zagadnieniami procesu zarządzania personelem

4 WYMAGANIA WSTĘPNE W ZAKRESIE WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI I INNYCH KOMPETENCJI

1 Posiadanie podstawowej wiedzy z zakresu ekologii i zarządzania środowiskowego

2 Posiadanie wiedzy z zakresu podstaw zarządzania organizacjami.

5 EFEKTY KSZTAŁCENIA

EK1 Wiedza Student zna podstawowe pojęcia dot. struktury procesu produkcyjnego i tworzenia strategii wytwarzania

EK2 Wiedza Student potrafi określić rolę i zasady zarządzania procesami logistycznymi w przedsiębiorstwie.

EK3 Wiedza Student potrafi wyjaśnić podstawowe zasady i metody zarządzania procesami usługowymi w przedsiębiorstwie

EK4 Wiedza Student jest w stanie wymienić i opisać zagadnienia z zakresu gospodarowania zasobami ludzkimi od planowania przez zatrudnianie, kierowanie i motywowanie, rozwój, ocenianie.

EK5 Umiejętności Student potrafi opracować strukturę procesu wytwarzania dla zadanych warunków.

EK6 Umiejętności Student potrafi określić wymagania dla systemu logistycznego w przedsiębiorstwie.

EK7 Umiejętności Student potrafi dobrać metodę zarządzania usługami w przedsiębiorstwie.

EK8 Umiejętności Student potrafi przeanalizować proces zarządzania personelem dla dowolnej organizacji .

EK9 Kompetencje społeczne Student ma świadomość oddziaływania procesu produkcyjnego i usługowego na otaczające go środowisko

EK10 Kompetencje społeczne Student ma świadomość roli pracy zespołowej oraz zdolność postrzegania relacji interpersonalnych pracownik-pracownik, przełożony-podwładny.

6 TREŚCI PROGRAMOWE

WYKŁAD		
LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
W1	Blok tematyczny: Zarządzanie produkcją. 1. Proces produkcyjny. Model procesu wytwórczego. Cykl produkcyjny. 2. Przygotowanie i organizacja produkcji. 3. Jakość produkcji. Ekologia i ekonomiczne optimum jakości	6

WYKŁAD		
LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
W2	Blok tematyczny : Zarządzanie usługami. 1. Definicje i istota usług. Klasyfikacja i typizacja usług. Usługi w sektorze produkcji. Rynek usług i jego cechy. 2. Obsługa klienta jako element przewagi konkurencyjnej w firmach usługowych. Zarządzanie sprzedażą usług. Elementy obsługi klienta. Standardy i mierniki jakości obsługi klienta. 3. Zarządzanie relacjami z klientem w firmie usługowej. Metody identyfikacji i selekcji klientów. Systemy obsługi klienta- podstawowe założenia i elementy. 4. Znaczenie systemów CRM w zarządzaniu usługami i obsługą klienta. Wdrażanie systemu CRM. Korzyści i zagrożenia związane z systemem CRM.	6
W3	Blok tematyczny : Zarządzanie personelem. 1. Determinanty zarządzania personelem. Procedury planowania, pozyskiwania oraz doboru personelu. 2. Kierowanie (teoria X i Y, style kierowania, siatka kierownicza), motywowanie (konceptje i rodzaje motywacji), wynagradzanie pracowników (system wynagrodzeń); Rozwój personelu (planowanie kariery, doskonalenie pracowników). 3. System oceny. Odejścia i zwolnienia pracowników. Informacja personalna. Procesy interpersonalne i grupowe w organizacjach (proces komunikowania się, tworzenie i praca grupy).	6

7 NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE

N1 Wykłady

N2 Prezentacje multimedialne

N3 Dyskusja

8 OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA

FORMA AKTYWNOŚCI	ŚREDNIA LICZBA GODZIN NA ZREALIZOWANIE AKTYWNOŚCI
Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:	
Godziny wynikające z planu studiów	0
Konsultacje przedmiotowe	2
Egzaminy i zaliczenia w sesji	0
Godziny bez udziału nauczyciela akademickiego wynikające z nakładu pracy studenta, w tym:	
Przygotowanie się do zajęć, w tym studiowanie zalecanej literatury	20
Opracowanie wyników	0
Przygotowanie raportu, projektu, prezentacji, dyskusji	8
SUMARYCZNA LICZBA GODZIN DLA PRZEDMIOTU WYNIKAJĄCA Z CAŁEGO NAKŁADU PRACY STUDENTA	30
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU	2.00

9 SPOSOBY OCENY

OCENA FORMUJĄCA

F1 Kolokwium

OCENA PODSUMOWUJĄCA

P1 Średnia ważona ocen formujących

KRYTERIA OCENY

EFEKT KSZTAŁCENIA 1	
NA OCENĘ 2.0	xxx
NA OCENĘ 3.0	Znajomość struktury procesu produkcyjnego
NA OCENĘ 3.5	xxx
NA OCENĘ 4.0	xxx
NA OCENĘ 4.5	xxx
NA OCENĘ 5.0	xxx
EFEKT KSZTAŁCENIA 2	

NA OCENĘ 2.0	xxx
NA OCENĘ 3.0	Określenie roli procesów logistycznych w przedsiębiorstwie
NA OCENĘ 3.5	xxx
NA OCENĘ 4.0	xxx
NA OCENĘ 4.5	xxx
NA OCENĘ 5.0	xxx
EFEKT KSZTAŁCENIA 3	
NA OCENĘ 2.0	xxx
NA OCENĘ 3.0	Znajomość zasad zarządzania procesami usługowymi
NA OCENĘ 3.5	xxx
NA OCENĘ 4.0	xxx
NA OCENĘ 4.5	xxx
NA OCENĘ 5.0	xxx
EFEKT KSZTAŁCENIA 4	
NA OCENĘ 2.0	xxxx
NA OCENĘ 3.0	Znajomość podstawowych reguł zarządzania personelem w przedsiębiorstwie
NA OCENĘ 3.5	xxx
NA OCENĘ 4.0	xxx
NA OCENĘ 4.5	xxx
NA OCENĘ 5.0	xxx
EFEKT KSZTAŁCENIA 5	
NA OCENĘ 2.0	xxx
NA OCENĘ 3.0	Określenie elementów struktury dla zadanego procesu produkcyjnego.
NA OCENĘ 3.5	xxx
NA OCENĘ 4.0	xxx
NA OCENĘ 4.5	xxx
NA OCENĘ 5.0	xxx
EFEKT KSZTAŁCENIA 6	

NA OCENĘ 2.0	xxx
NA OCENĘ 3.0	Określenie systemu logistycznego dla zadanego procesu produkcyjnego.
NA OCENĘ 3.5	xxx
NA OCENĘ 4.0	xxx
NA OCENĘ 4.5	xxx
NA OCENĘ 5.0	xxx
EFEKT KSZTAŁCENIA 7	
NA OCENĘ 2.0	xxx
NA OCENĘ 3.0	Określenie systemu zarządzania dla wybranego typu usług w przedsiębiorstwie
NA OCENĘ 3.5	xxx
NA OCENĘ 4.0	xxx
NA OCENĘ 4.5	xxx
NA OCENĘ 5.0	xxx
EFEKT KSZTAŁCENIA 8	
NA OCENĘ 2.0	xxx
NA OCENĘ 3.0	Określenie wymagań odnośnie do kwalifikacji personelu dla wybranego typu i zakresu produkcji
NA OCENĘ 3.5	xxx
NA OCENĘ 4.0	xxx
NA OCENĘ 4.5	xxx
NA OCENĘ 5.0	xxx
EFEKT KSZTAŁCENIA 9	
NA OCENĘ 2.0	xxx
NA OCENĘ 3.0	Określenie czynników mogących negatywnie wpływać na środowisko w wyniku realizacji określonego procesu technologicznego.
NA OCENĘ 3.5	xxx
NA OCENĘ 4.0	xxx
NA OCENĘ 4.5	xxx
NA OCENĘ 5.0	xxx

EFEKT KSZTAŁCENIA 10	
NA OCENĘ 2.0	xxx
NA OCENĘ 3.0	Określenie wymaganych kompetencji członków zespołu realizującego zadany projekt procesu produkcyjnego lub usługowego.
NA OCENĘ 3.5	xxx
NA OCENĘ 4.0	xxx
NA OCENĘ 4.5	xxx
NA OCENĘ 5.0	xxx

10 MACIERZ REALIZACJI PRZEDMIOTU

EFEKT KSZTAŁCENIA	ODNIESIENIE DANEGO EFEKTU DO SZCZEGÓŁOWYCH EFEKTÓW ZDEFINIOWANYCH DLA PROGRAMU	CELE PRZEDMIOTU	TREŚCI PROGRAMOWE	NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE	SPOSOBY OCENY
EK1	K2_W17, K2_UP07, K2_UB03	Cel 1 Cel 2 Cel 6	W1 W3	N1 N2 N3	F1 P1
EK2	K2_W17, K2_UP07, K2_UB03	Cel 1 Cel 3 Cel 6	W1 W2 W3	N1 N2 N3	F1 P1
EK3	K2_W17, K2_UP07, K2_UB03	Cel 3 Cel 4 Cel 5 Cel 6	W1 W2 W3	N1 N2	F1 P1
EK4	K2_W17, K2_UP07, K2_UB03	Cel 5 Cel 6	W3	N1 N2 N3	F1 P1
EK5	K2_W17, K2_UP07, K2_UB03	Cel 1 Cel 2 Cel 3 Cel 6	W1	N1 N2 N3	F1 P1
EK6	K2_W17, K2_UP07, K2_UB03	Cel 1 Cel 3 Cel 6	W1	N1 N2 N3	F1 P1

EFEKT KSZTAŁCENIA	ODNIESIENIE DANEGO EFEKTU DO SZCZEGÓŁOWYCH EFEKTÓW ZDEFINIOWANYCH DLA PROGRAMU	CELE PRZEDMIOTU	TREŚCI PROGRAMOWE	NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE	SPOSOBY OCENY
EK7	K2_W17, K2_UP07, K2_UB03	Cel 1 Cel 3 Cel 4 Cel 5 Cel 6	W1 W2 W3	N1 N2 N3	F1 P1
EK8	K2_W17	Cel 6	W3	N1 N3	F1 P1
EK9	K2_W17, K2_UP07, K2_UB03	Cel 1 Cel 2 Cel 4 Cel 5	W1 W2	N1 N2 N3	F1 P1
EK10	K2_W17, K2_UP07, K2_UB03	Cel 1 Cel 4 Cel 5 Cel 6	W1 W2 W3	N1 N2 N3	F1 P1

11 WYKAZ LITERATURY

LITERATURA PODSTAWOWA

- [1] **Durlik I.** — *Inżynieria zarządzania. strategia i projektowanie systemów technicznych.*, Gdańsk, 1996, Placet
- [2] **SDwiliński L.** — *Zarządzanie produkcją*, Warszawa, 2002, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej
- [3] **Liwowski B., Kozłowski R.** — *Podstawowe zagadnienia zarządzania produkcją*, Kraków, 2006, Oficyna Ekonomiczna
- [4] **Słowiński B.** — *Inżynieria zarządzania procesami logistycznymi*, Koszalin, 2009, Wydawnictwo Uczelniane Politechniki Koszalińskiej
- [5] **Hollins B., Shinkins S.** — *Zarządzanie usługami. Projektowanie i wdrażanie.*, Warszawa, 2009, PWE

LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA

- [1] **Penc J.** — *Sztuka skutecznego zarządzania.*, Kraków, 2006, Oficyna Ekonomiczna
- [2] **1.Muhlemann A.P., Oakland J.S., Lockyer K.G.** — *Zarządzanie. Produkcja i usługi*, Warszawa, 2001, PWN
- [3] **Stoner J.A.F., Freeman R.E., Gilbert D.R.** — *Kierowanie*, Warszawa, 2011, PWE

12 INFORMACJE O NAUCZYCIELACH AKADEMICKICH

OSOBA ODPOWIEDZIALNA ZA KARTĘ

prof. dr hab. inż. Józef Gawlik (kontakt: jgawlik@mech.pk.edu.pl)

OSOBY PROWADZĄCE PRZEDMIOT

- 1 prof. dr hab. inż. Józef Gawlik (kontakt: jgawlik@mech.pk.edu.pl)
- 2 mgr inż. Małgorzata Kiepusza Czubańska (kontakt: czubańska@mech.pk.edu.pl)
- 3 dr inż. Magdalena Niemczewska-Wójcik (kontakt: niemczewska@m6.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)

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