

# POLITECHNIKA KRAKOWSKA IM. TADEUSZA KOŚCIUSZKI

## KARTA PRZEDMIOTU

obowiązuje studentów rozpoczynających studia w roku akademickim 2015/2016

Wydział Mechaniczny

Kierunek studiów: Inżynieria Materiałowa

Profil: Ogólnoakademicki

Forma studiów: stacjonarne

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<br>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<br>KOMPUTERO-<br>WE | PROJEKT | SEMINARIUM |
|---------|--------|-----------|--------------|----------------------------------|---------|------------|
| 3       | 30     | 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 zarządzania procesami usługowymi w przedsiębiorstwie

**EK4 Wiedza** Student zna podstawowe zagadnienia z zakresu gospodarowania zasobami ludzkimi, kierowania, motywowania, oceniania.

**EK5 Umiejętności** Student potrafi opracować podstawową strukturę procesu wytwarzania.

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

**EK7 Umiejętności** Student potrafi dobrać metodę zarządzania usługami w przedsiębiorstwie.

**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<br>OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH  | LICZBA<br>GODZIN |
| <b>W1</b> | 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 | 10               |

| WYKŁAD    |  |                  |
|-----------|--|------------------|
| LP        | TEMATYKA ZAJĘĆ<br>OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH   | LICZBA<br>GODZIN |
| <b>W2</b> | 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. | 10               |
| <b>W3</b> | 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).  | 10               |

## 7 NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE

N1 Wykłady

N2 Prezentacje multimedialne

N3 Dyskusja

## 8 OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA

| FORMA AKTYWNOŚCI   | ŚREDNIA LICZBA GODZIN<br>NA ZREALIZOWANIE<br>AKTYWNOŚCI |
|--|---|
| <b>Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:</b>                                     |   |
| Godziny wynikające z planu studiów   | 30  |
| Konsultacje przedmiotowe   | 2   |
| Egzaminy i zaliczenia w sesji  | 0   |
| <b>Godziny bez udziału nauczyciela akademickiego wynikające z nakładu pracy studenta, w tym:</b> |   |
| Przygotowanie się do zajęć, w tym studiowanie zalecanej literatury                               | 20  |
| Opracowanie wyników  | 0   |
| Przygotowanie raportu, projektu, prezentacji, dyskusji   | 8   |
| <b>SUMARYCZNA LICZBA GODZIN DLA PRZEDMIOTU WYNIKAJĄCA Z<br/>CAŁEGO NAKŁADU PRACY STUDENTA</b>    | <b>60</b>   |
| 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        | Znajomość podstawowych wskaźników oceny procesu wytwarzania |
| NA OCENĘ 4.5        | xxx   |
| NA OCENĘ 5.0        | Znajomość zasad tworzenia strategii procesu wytwórczego     |
| 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        | Znajomość warunków doboru systemów logistycznych                               |
| NA OCENĘ 4.5        | xxx  |
| NA OCENĘ 5.0        | Znajomość zasad optymalizacji systemów logistycznych                           |
| 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        | Znajomość warunków organizacji procesów usługowych                             |
| NA OCENĘ 4.5        | xxx  |
| NA OCENĘ 5.0        | Znajomość podstaw wspomagania procesów usługowych technologiami informacyjnymi |
| 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        | Znajomość podstaw tworzenia systemów motywacyjnych                             |
| NA OCENĘ 4.5        | xxx  |
| NA OCENĘ 5.0        | Znajomość istoty i roli sieci społecznych w przedsiębiorstwie                  |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 5 |  |
| NA OCENĘ 2.0        | xxx  |
| NA OCENĘ 3.0        | Określenie elementów struktury dla zadanego procesu wytwarzania                |
| NA OCENĘ 3.5        | xxx  |
| NA OCENĘ 4.0        | Znajomość wskaźników oceny procesu produkcyjnego                               |
| NA OCENĘ 4.5        | xxx  |
| NA OCENĘ 5.0        | Znajomość zasad optymalizacji procesu wytwarzania                              |
| 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         | Określenie systemu logistycznego dla zadanego procesu usługowego   |
| NA OCENĘ 4.5         | xxx  |
| NA OCENĘ 5.0         | Określenie możliwości i reguł optymalizacji systemu logistycznego  |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 7  |  |
| NA OCENĘ 2.0         | xxx  |
| NA OCENĘ 3.0         | Określenie systemu zarządzania dla wybranego rodzaju usług w przedsiębiorstwie   |
| NA OCENĘ 3.5         | xxx  |
| NA OCENĘ 4.0         | Zarządzanie usługami w warunkach produkcji jednostkowej  |
| NA OCENĘ 4.5         | xxx  |
| NA OCENĘ 5.0         | Zarządzanie usługami w warunkach produkcji masowej   |
| 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         | Określenie możliwości eliminacji negatywnych oddziaływań procesu technologicznego na środowisko                          |
| NA OCENĘ 4.5         | xxx  |
| NA OCENĘ 5.0         | Określenie możliwości odzysku (recyklingu) materiałów w zadanych warunkach produkcyjnych                                 |
| 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         | Określenie wymaganych kompetencji lidera projektu  |
| NA OCENĘ 4.5         | xxx  |

|              |  |
|--------------|--|
| NA OCENĘ 5.0 | Określenie warunków sprawnej realizacji projektu zespołowego |
|--------------|--|

## 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<br>K2_UP07  | Cel 1 Cel 2<br>Cel 6                | W1 W3             | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK2               | K2_W17<br>K2_UB03  | Cel 1 Cel 3<br>Cel 6                | W1 W2 W3          | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK3               | K2_W17<br>K2_UP07  | Cel 3 Cel 4<br>Cel 5 Cel 6          | W1 W2 W3          | N1 N2                 | F1 P1         |
| EK4               | K2_W17<br>K2_UB03  | Cel 5 Cel 6                         | W3                | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK5               | K2_UB03<br>K2_UP07   | Cel 1 Cel 2<br>Cel 3 Cel 6          | W1                | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK6               | K2_UB03<br>K2_UP07   | Cel 1 Cel 3<br>Cel 6                | W1                | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK7               | K2_W17<br>K2_UP07  | Cel 1 Cel 3<br>Cel 4 Cel 5<br>Cel 6 | W1 W2 W3          | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK9               | K2_UB03<br>K2_UP07   | Cel 1 Cel 2<br>Cel 4 Cel 5          | W1 W2             | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK10              | K2_W17<br>K2_UB03  | Cel 1 Cel 4<br>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 ] Gierszewska G., Olszewska B., Skonieczny J. — *Zarządzanie strategiczne dla inżynierów*, Warszawa, 2013, PWE

- [3] | Pająk E., Klimkiewicz M., Kosieradzka A. — *Zarządzanie Produkcją i usługami*, Warszawa, 2014, PWE
- [4] | Hollins B., Shinkins S. — *Zarządzanie usługami. Projektowanie i wdrażanie.*, Warszawa, 2009, PWE
- [5] | Pisz I., Sęk T., Zielecki W. — *Logistyka w przrzesiębiorstwie*, Warszawa, 2013, 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
- [4] | Słowiński B. — *Tytuł*, Miejsowość, 2009, Wydawnictwo Uczelniane Politechniki Koszalińskiej
- [5] | Zymonik Z., Hamrol A., Grudowski P. — *Zarządzanie jakością i bezpieczeństwem*, Warszawa, 2013, 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 Kiepusa Czubačka (kontakt: czubačka@mech.pk.edu.pl)
- 3 dr inż. Magdalena Niemczewska-Wójcik (kontakt: niemczewska@m6.mech.pk.edu.pl)

## 13 ZATWIERDZENIE KARTY PRZEDMIOTU DO REALIZACJI

(miejscowość, data)

(odpowiedzialny za przedmiot)

(dziekan)

PRZYJMUJĘ DO REALIZACJI (data i podpisy osób prowadzących przedmiot)

.....

.....

.....