

# 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 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	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 OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA 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 OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA 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 NA ZREALIZOWANIE 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 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		Cel 1 Cel 2 Cel 6	W1 W3	N1 N2 N3	F1 P1
EK2		Cel 1 Cel 3 Cel 6	W1 W2 W3	N1 N2 N3	F1 P1
EK3		Cel 3 Cel 4 Cel 5 Cel 6	W1 W2 W3	N1 N2	F1 P1
EK4		Cel 5 Cel 6	W3	N1 N2 N3	F1 P1
EK5		Cel 1 Cel 2 Cel 3 Cel 6	W1	N1 N2 N3	F1 P1
EK6		Cel 1 Cel 3 Cel 6	W1	N1 N2 N3	F1 P1
EK7		Cel 1 Cel 3 Cel 4 Cel 5 Cel 6	W1 W2 W3	N1 N2 N3	F1 P1
EK9		Cel 1 Cel 2 Cel 4 Cel 5	W1 W2	N1 N2 N3	F1 P1
EK10		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 ] 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 przedsiębiorstwie*, Warszawa, 2013, PWE

#### LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA

[1 ] Penc J. — *Sztuka skutecznego zarządzania.*, Kraków, 2006, Oficyna Ekonomiczna

[2 ] I.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 Kiepura Czubacka (kontakt: czubacka@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)

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