

# POLITECHNIKA KRAKOWSKA IM. TADEUSZA KOŚCIUSZKI

## KARTA PRZEDMIOTU

obowiązuje studentów rozpoczynających studia w roku akademickim 2015/2016

Wydział Mechaniczny

Kierunek studiów: Inżynieria Produkcji

Profil: Ogólnoakademicki

Forma studiów: niestacjonarne

Kod kierunku: R

Stopień studiów: I

Specjalności: Inżynieria wytwarzania, Systemy CAD/CAM, Systemy jakości i współrzędnościowa technika pomiarowa, Techniki multimedialne i poligraficzne

### 1 INFORMACJE O PRZEDMIOCIE

NAZWA PRZEDMIOTU	Zarządzanie produkcją i usługami
NAZWA PRZEDMIOTU W JĘZYKU ANGIELSKIM	Production and services management
KOD PRZEDMIOTU	WM IP oIN C5 15/16
KATEGORIA PRZEDMIOTU	Przedmioty kierunkowe
LICZBA PUNKTÓW ECTS	3.00
SEMESTRY	6

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

SEMESTR	WYKŁAD	ĆWICZENIA	LABORATORIUM	LABORATORIUM KOMPUTERO- WE	PROJEKT	SEMINARIUM
6	18	0	0	0	18	0

### 3 CELE PRZEDMIOTU

**Cel 1** Cel przedmiotu 1 Zapoznanie studentów ze strukturą i organizacją procesu produkcyjnego w przedsiębiorstwie.

**Cel 2** Cel przedmiotu 2 Zapoznanie studentów z rolą procesów przygotowawczych oraz procesów i systemów wytwórczych.

**Cel 3** Cel przedmiotu 3 Zapoznanie studentów z inżynierią zarządzania produkcją.

**Cel 4** Cel przedmiotu 4 Zapoznanie studentów z zasadami i metodami zarządzania procesami usługowymi w przedsiębiorstwie

**Cel 5** Cel przedmiotu 5 Zapoznanie studentów ze standardami i miernikami obsługi klienta.

**Cel 6** Cel przedmiotu 6 Zapoznanie studentów ze znaczeniem i wdrażaniem systemów CRM (Customer Relationship Management) w zarządzaniu obsługą klienta.

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

1 Wymaganie 1 Znajomość podstaw zarządzania oraz podstaw marketingu.

## 5 EFEKTY KSZTAŁCENIA

**EK1 Kompetencje społeczne** Efekt kształcenia 1 Student ma świadomość oddziaływania procesu produkcyjnego i usługowego na otaczające środowisko.

**EK2 Kompetencje społeczne** Efekt kształcenia 2 Student ma świadomość znaczenia relacji interpersonalnych w zarządzaniu produkcją i usługami.

**EK3 Kompetencje społeczne** Efekt kształcenia 3 Student zna zasady relacji z klientami w firmie usługowej.

**EK4 Kompetencje społeczne** Efekt kształcenia 4 Student posiada kompetencje do kształtowania wizerunku firmy w konkurencyjnym otoczeniu.

## 6 TREŚCI PROGRAMOWE

WYKŁAD		
LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
<b>W1</b>	Treści programowe 1 Blok tematyczny: Zarządzanie produkcją. Podstawy inżynieria zarządzania produkcją. Strategie działalności produkcyjnej. Struktura i kryteria organizacji systemu produkcyjnego. Przygotowanie produkcji. Sekwencyjny i równoległy przebieg procesu przygotowania produkcji - koszty. Cykl produkcyjny. Systemy organizacji przepływu pracy. Zapewnienie jakości produkcji. Podstawy projektowania systemów wytwórczych. Obliczenia produkcyjne. Zasady projektowania systemu produkcyjnego.	9
<b>W2</b>	Treści programowe 2 Blok tematyczny: Zarządzanie usługami. Definicje i istota usług. Rozwój usług na rynkach B2C i B2B. Klasyfikacja i typizacja usług. Nowoczesne koncepcje zarządzania w marketingu usług. Marketing partnerski w usługach, stosowane narzędzia. Metoda 7P w zarządzaniu usługami. 4. Obsługa klienta jako element przewagi konkurencyjnej w firmach usługowych. Standardy i mierniki obsługi klienta. Wykorzystanie metodyki PM (Project Management) w planowaniu usługi. Zarządzanie relacjami z klientami w firmie usługowej. Systemy CRM (Customer Relationship Management).	9

PROJEKT		
LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
<b>P1</b>	Treści programowe 1 Blok tematyczny: Zarządzanie produkcją. Opracowanie schematu blokowego procesu produkcyjnego. Projekt procedury sterowania procesem produkcyjnym. Eliminacja wąskich gardeł w procesie produkcyjnym: opracowanie i doskonalenie mapy przepływu wartości. Optymalizacja przepływu - balansowanie linii produkcyjnej. Planowanie produkcji. Planowanie kontroli w procesie produkcyjnym. Wyznaczanie wskaźników oceny procesu (OEE, Cp, Cpk).	9
<b>P2</b>	Treści programowe 2	9

## 7 NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE

**N1** Narzędzie 1 Wykłady

**N2** Narzędzie 2 Praca w zespołach projektowych

**N3** Narzędzie 3 Prezentacje multimedialne

**N4** Narzędzie 4 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	36
Konsultacje przedmiotowe	2
Egzaminy i zaliczenia w sesji	2
<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	30
<b>SUMARYCZNA LICZBA GODZIN DLA PRZEDMIOTU WYNIKAJĄCA Z CAŁEGO NAKŁADU PRACY STUDENTA</b>	<b>90</b>
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU	3.00

## 9 SPOSOBY OCENY

### OCENA FORMUJĄCA

F1 Ocena 1 Projekt zespołowy

F2 Ocena 2 Pozytywny wynik testu

F3 Ocena 3 Prezentacja projektu

### OCENA PODSUMOWUJĄCA

P1 Ocena 1 Poprawny wybór literatury w doniesieniu do merytorycznego zakresu projektu

P2 Ocena 2 Sformułowanie założeń, ograniczeń i kryteriów wyboru proponowanego warianturozwiązania

P3 Ocena 3 Krytyczna analiza przedstawionych wariantów rozwiązań

### WARUNKI ZALICZENIA PRZEDMIOTU

W1 Ocena 1 Projekt

W2 Ocena 2 Dyskusja nt. przedstawionego rozwiązania

### OCENA AKTYWNOŚCI BEZ UDZIAŁU NAUCZYCIELA

B1 Ocena 1 Sformułowanie założeń do projektu na podstawie analizy literatury

B2 Ocena 2 opracowanie wariantów rozwiązań

### KRYTERIA OCENY

EFEKT KSZTAŁCENIA 1	
NA OCENĘ 3.0	Określenie potencjalnych czynników szkodliwych dla otaczającego środowiska, będących efektem określonego procesu produkcyjnego / usługowego
NA OCENĘ 4.0	Określenie metod (sposobów) utylizacji niebezpiecznych odpadów powstających w wyniku realizacji procesu produkcyjnego / usługowego
NA OCENĘ 5.0	Wskazanie możliwości wtórnego wykorzystania odpadów (recyklingu) powstających w wyniku realizacji i procesu produkcyjnego / usługowego
EFEKT KSZTAŁCENIA 2	
NA OCENĘ 3.0	Znajomość zasad kształtowania pozytywnych relacji w zespole projektowym
NA OCENĘ 4.0	Określenie roli sieci społecznych w kształtowaniu i promowaniu zasad dobrej współpracy w zespole
NA OCENĘ 5.0	Podać przykłady dobrych praktyk w rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych w zespole projektowym
EFEKT KSZTAŁCENIA 3	
NA OCENĘ 3.0	Określić znaczenie sformułowania "klient nasz pan" w odniesieniu do rozwiązywanego zadania projektowego

NA OCENĘ 4.0	Podać zakres informacji, które powinien uzyskać klient zamawiający usługę w wytypowanej firmie
NA OCENĘ 5.0	Przedstawić sposób reakcji, jako usługodawca w sytuacji, gdy klient nie ma racji w odniesieniu do zgłaszanych zastrzeżeń w odniesieniu do wykonanej usługi
EFEKT KSZTAŁCENIA 4	
NA OCENĘ 3.0	Podać główne zasady sprawnego zarządzania przedsiębiorstwem w warunkach realnego otoczenia gospodarczego
NA OCENĘ 4.0	Uzasadnić stwierdzenie: przedsiębiorstwo powinno / nie powinno angażować swoje fundusze na rzecz społeczności i środowiska gospodarczego, w którym funkcjonuje
NA OCENĘ 5.0	Czy i kiedy należy współpracować z konkurencyjnymi firmami

## 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 5 Cel 6	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3 N4	F1 F2 F3 P1 P2 P3
EK2		Cel 4 Cel 5 Cel 6	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3 N4	F1 F2 F3 P1 P2 P3
EK3		Cel 4 Cel 5	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3 N4	F1 F2 F3 P1 P2 P3
EK4		Cel 4 Cel 5 Cel 6	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3 N4	F1 F2 F3 P1 P2 P3

## 11 WYKAZ LITERATURY

### LITERATURA PODSTAWOWA

- [1 ] Pająk E., Klimkiewicz M., Kosieradzka A. — *TytułZaZarządzanie produkcjąi usługami*, Warszawa, 2013, PWE
- [2 ] Dwilinski L — *Zarządzanie produkcją*, Warszawa, 2002, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej
- [3 ] Durlik I. — *Inżynieria zarządzania. strategia i projektowanie systemów technicznych*, Gdańsk, 1996, Placet

[4 ] Hollins B., Shinkins S. — *Zarządzanie usługami. Projektowanie i wdrażanie*, Warszawa, 2015, PWE

#### LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA

[1 ] Słowiński B. — *Inżynieria zarządzania procesami logistycznymi*, Koszalin, 2009, Wyd. Uczelniane Politechniki

[2 ] Filipiak B., Panasiuk A — *Przedsiębiorstwo usługowe. Zarządzanie*, Warszawa, 2008, PWN

#### LITERATURA DODATKOWA

[1 ] Durlik I — *Restrukturyzacja procesów gospodarczych*, Gdańsk, 1998, Placet

## 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-Czubacka (kontakt: czubacka@mech.pk.edu.p)

## 13 ZATWIERDZENIE KARTY PRZEDMIOTU DO REALIZACJI

---

(miejsowość, data)

(odpowiedzialny za przedmiot)

(dziekan)

PRZYJMUJĘ DO REALIZACJI (data i podpisy osób prowadzących przedmiot)

.....

.....