

POLITECHNIKA KRAKOWSKA IM. TADEUSZA KOŚCIUSZKI

KARTA PRZEDMIOTU

obowiązuje studentów rozpoczynających studia w roku akademickim 2018/2019

Wydział Mechaniczny

Kierunek studiów: Inżynieria Produkcji

Profil: Ogólnoakademicki

Forma studiów: niestacjonarne

Kod kierunku: R

Stopień studiów: I

Specjalności: Systemy CAD/CAM

1 INFORMACJE O PRZEDMIOCIE

NAZWA PRZEDMIOTU	Zarządzanie produkcją i usługami
NAZWA PRZEDMIOTU W JĘZYKU ANGIELSKIM	33/5000 Production and service management
KOD PRZEDMIOTU	WM IP oIN C5 18/19
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
W1	Treści programowe 1 Blok tematyczny: Zarządzanie produkcją. Podstawy inżynierii 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
W2	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
P1	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
P2	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
Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:	
Godziny wynikające z planu studiów	36
Konsultacje przedmiotowe	2
Egzaminy i zaliczenia w sesji	2
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	30
SUMARYCZNA LICZBA GODZIN DLA PRZEDMIOTU WYNIKAJĄCA Z CAŁEGO NAKŁADU PRACY STUDENTA	90
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 warianturozwiazania

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	K1_W05 K1_K03	Cel 1 Cel 2 Cel 5 Cel 6	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3 N4	F1 F2 F3 P1 P2 P3
EK2	K1_K03 K1_K04 K1_K06	Cel 4 Cel 5 Cel 6	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3 N4	F1 F2 F3 P1 P2 P3
EK3	K1_U10 K1_K04 K1_K06	Cel 4 Cel 5	W1 W2 P1 P2	N1 N2 N3 N4	F1 F2 F3 P1 P2 P3
EK4	K1_U10 K1_U13 K1_K04 K1_K06	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. — *Tytuł Zarządzanie produkcją i 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 Kiepus-Czubacka (kontakt: czubacka@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)

.....
.....