

# POLITECHNIKA KRAKOWSKA IM. TADEUSZA KOŚCIUSZKI

## KARTA PRZEDMIOTU

obowiązuje studentów rozpoczynających studia w roku akademickim 2014/2015

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 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<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 (koncepty 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                                                               | 0                                                       |
| 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>30</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        | 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,<br>K2_UP07,<br>K2_UB03                                                 | Cel 1 Cel 2<br>Cel 6       | W1 W3             | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK2               | K2_W17,<br>K2_UP07,<br>K2_UB03                                                 | Cel 1 Cel 3<br>Cel 6       | W1 W2 W3          | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK3               | K2_W17,<br>K2_UP07,<br>K2_UB03                                                 | Cel 3 Cel 4<br>Cel 5 Cel 6 | W1 W2 W3          | N1 N2                 | F1 P1         |
| EK4               | K2_W17,<br>K2_UP07,<br>K2_UB03                                                 | Cel 5 Cel 6                | W3                | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK5               | K2_W17,<br>K2_UP07,<br>K2_UB03                                                 | Cel 1 Cel 2<br>Cel 3 Cel 6 | W1                | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK6               | K2_W17,<br>K2_UP07,<br>K2_UB03                                                 | Cel 1 Cel 3<br>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,<br>K2_UP07,<br>K2_UB03                                                 | Cel 1 Cel 3<br>Cel 4 Cel 5<br>Cel 6 | W1 W2 W3          | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK8               | K2_W17                                                                         | Cel 6                               | W3                | N1 N3                 | F1 P1         |
| EK9               | K2_W17,<br>K2_UP07,<br>K2_UB03                                                 | Cel 1 Cel 2<br>Cel 4 Cel 5          | W1 W2             | N1 N2 N3              | F1 P1         |
| EK10              | K2_W17,<br>K2_UP07,<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] | **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](mailto:jgawlik@mech.pk.edu.pl))

**OSOBY PROWADZĄCE PRZEDMIOT**

- 1 prof. dr hab. inż. Józef Gawlik (kontakt: [jgawlik@mech.pk.edu.pl](mailto:jgawlik@mech.pk.edu.pl))
- 2 mgr inż. Małgorzata Kiepura Czubacka (kontakt: [czubacka@mech.pk.edu.pl](mailto:czubacka@mech.pk.edu.pl))
- 3 dr inż. Magdalena Niemczewska-Wójcik (kontakt: [niemczewska@m6.mech.pk.edu.pl](mailto: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)

.....

.....

.....