

KARTA PRZEDMIOTU

Nazwa przedmiotu: Zarządzanie jakością w handlu i usługach (ZAMS4-ZUH-ZAJA)

Nazwa w języku polskim:

Nazwa w jęz. angielskim:

Dane dotyczące przedmiotu:

Jednostka oferująca przedmiot: Wydział Nauk Społecznych i Humanistycznych
Przedmiot dla jednostki: Wydział Nauk Społecznych i Humanistycznych
Cykl dydaktyczny: Semestr letni 2020/2021
Koordynator przedmiotu cyklu: dr Adam Miara

Domyślny typ protokołu dla przedmiotu:

Egzamin

Skrócony opis:

W ramach przedmiotu student zostanie zaznajomiony z wiedzą z zakresu metod zarządzania jakością w handlu i usługach, a w szczególności systemów zarządzania jakością zgodnych z normą ISO 9001

Opis:

Celem przedmiotu jest przekazanie w sposób pogłębiony wiedzy z zakresu zarządzania jakością w przedsiębiorstwach handlowych i usługowych w trzech jej wymiarach: normatywnym, personelu zarządzającego przedsiębiorstwem oraz klientów. W trakcie realizacji procesu kształcenia student poznaje narzędzia usprawniające jakość procesów w handlu i usługach, dopasowuje metody badań satysfakcji klienta oraz konstruuje narzędzia pomiaru, będące wsparciem w procesie decyzyjnym na poziomie kadry zarządzającej wyższego szczebla.

Przedmiot jest obowiązkowy

Literatura:

Literatura podstawowa:

1. Hamrol Adam, Zarządzanie jakością z przykładami, PWN, Warszawa 2005. (biblioteka PWSIP, baza KOHA)
2. Łunarski Jerzy, Zarządzanie jakością: standardy i zasady, WNT, Warszawa 2008. (biblioteka PWSIP, baza KOHA)

Literatura uzupełniająca:

1. Norma EN ISO 9001:2015.
2. Urbaniak Maciej, Zarządzanie jakością, środowiskiem oraz bezpieczeństwem w praktyce gospodarczej, Difin, Warszawa 2007.

Efekty kształcenia:

1_W

Ma znajomość terminologii i norm zarządzania jakością w handlu i usługach (K_W01)

2_W

Ma wiedzę na temat zmian zachodzących w organizacji po wdrożeniu systemu zarządzania jakością K_W08

1_U

Potrafi formułować politykę jakości, cele jakościowe oraz opracowywać dokumenty systemowe (K_U06)

1_K

Ma świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności oraz rozumie potrzebę stałego uczenia się, ze względu na dynamikę procesów rynkowych i społecznych zachodzących w świecie (K_K01)

Metody i kryteria oceniania:

Ocena ogólna obejmująca część wykładową (50%) oraz ćwiczeniową w (50%)

Sposoby weryfikacji efektów uczenia się

Egzamin pisemny (K_W01; K_W08)

Praca w grupach na zajęciach (K_U06; K_K01)

Wskaźniki ilościowe

Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela akademickiego lub innych osób prowadzących zajęcia

Udział w wykładach – 15 godz.

Udział w ćwiczeniach – 30 godz.

Udział w egzaminie – 2 godz.

Udział w konsultacjach -2 godz.

Liczba godzin: 49; punkty ECTS: 1,96

Liczba godzin niewymagających bezpośredniego udziału nauczyciela:

Przygotowanie się do ćwiczeń - 10 godz.

Przygotowanie do wykładu – 10 godz.

Studiowanie literatury - 11

Przygotowanie się do egzaminu -20 godz.

Liczba godzin: 51 ; punkty ECTS: 2,04

Łączna liczba godzin (kontaktowych i nie kontaktowych): 100

Punkty ECTS za przedmiot: 4

Dane dotyczące przedmiotu cyklu:

Domyślny typ protokołu dla przedmiotu cyklu:

Egzamin

Literatura:

Szczegóły zajęć i grup

Wykład (15 godzin)

Metody i kryteria oceniania:

Test 100%

Zakres tematów zajęć:

1. Charakterystyka i klasyfikacja usług
2. Specyfika zarządzania w organizacjach handlowych i usługowych
3. Wyznaczniki jakości w handlu i usługach
4. Ewolucja podejść do problemów kształtowania jakości w handlu i usługach
5. Systemy zarządzania jakością w handlu i usługach

Metody dydaktyczne:

Tradycyjny prezentacja multimedialna z elementami aktywizacji studentów (dyskusja)

Dane grup zajęciowych

Grupa numer 1

Prowadzący grupy:

dr Adam Miara

Ćwiczenia (30 godzin)

Metody i kryteria oceniania:

Rozwiązywanie przez studentów przykładów 100%

Zakres tematów zajęć:

Tematyka ćwiczeń:

1. Tworzenie polityki jakości
2. Tworzenie celów jakości
3. Tworzenie procedur systemowych
4. Tworzenie instrukcji systemowych

Metody dydaktyczne:

Rozwiązywanie przez studentów przykładów z wykorzystaniem wiedzy na temat zarządzania jakością.

Dane grup zajęciowych

Grupa numer 1

Prowadzący grupy:

dr Adam Miara

Przynależność do grup przedmiotów w cyklach:

Opis grupy przedmiotów	Cykl pocz.	Cykl kon.
Przedmioty na zarządzaniu II stopnia stacjonarnym semestr 4 (ZA-MS-S4)	20/21L	
Przedmioty na zarządzaniu II stopnia stacjonarnym semestr 4 (P-ZA-MS-S4)	20/21L	

Punkty przedmiotu w cyklach:

<bez przypisanego programu>			
Typ punktów	Liczba	Cykl pocz.	Cykl kon.
ECTS (ECTS)	4	20/21L	