

Rok akademicki:	Grupa przedmiotów	Numer katalogowy:	FFL607	
Nazwa przedmiotu ¹⁾ :	Zarządzanie jakością usług	ECTS ²⁾	2	
Tłumaczenie nazwy na jęz. angielski ³⁾ :	Service Quality Management			
Kierunek studiów ⁴⁾ :	Finanse i Rachunkowość			
Koordinator przedmiotu ⁵⁾ :	dr inż. Agata Balińska			
Prowadzący zajęcia ⁶⁾ :	dr inż. Agata Balińska			
Jednostka realizująca ⁷⁾ :	Wydział Nauk Ekonomicznych, Katedra Ekonomiki Edukacji, Komunikowania i Doradztwa, Zakład Turystyki i Rozwoju Wsi			
Wydział, dla którego przedmiot jest realizowany ⁸⁾ :	Wydział Nauk Ekonomicznych			
Status przedmiotu ⁹⁾ :	a) przedmiot	b) stopień	c) rok	d) forma studiów
	KW	1	3	stacjonarne / niestacjonarne
Cykl dydaktyczny ¹⁰⁾ :	a) semestr		b) Jęz. wykładowy ¹¹⁾	
	6		polski	
Założenia i cele przedmiotu ¹²⁾ :	Celem przedmiotu jest: - zapoznanie studentów z sposobami poprawy jakości procesu usługowego - przedstawienie normy opisującej System Zarządzania Jakością (ISO 9001) - zapoznanie studentów z metodami badania satysfakcji klienta -			
Formy dydaktyczne, liczba godzin ¹³⁾ :	a) forma dydaktyczna		b) liczba godzin (stacjonarne i niestacjonarne)	
	a1) wykład		20	12
	a2) ćwiczenia audytoryjne		10	4
	a3) ćwiczenia laboratoryjne			
	a4) seminaria			
Metody dydaktyczne ¹⁴⁾ :	dyskusja	T	eksperyment	
	projekt badawczy		studium przypadku	T
	rozwiązywanie problemu	T	gry symulacyjne	
	analiza i interpretacja tekstów źródłowych		indywidualne projekty studenckie	
	konsultacje	T	inne ...	
	inne...		inne ...	
	inne...		inne ...	
Pełny opis przedmiotu ¹⁵⁾ :	A. wykłady Charakterystyka procesu usługowego. Kryteria oceny jakości usług. Tworzenie kultury jakości w organizacji - Kultura organizacji i jej rola. Wpływ poszczególnych elementów kultury organizacji na system zarządzania jakością. Rola zarządzania jakością. Standardy zarządzania jakością według normy ISO seria 9000 - Geneza standaryzacji, normy ISO i ich zmiany; zasady zarządzania jakością według normy ISO 9001. Wymagania normy ISO 9001. Korzyści z wdrażania systemu ISO seria 9000. Koncepcja TQM (Total Quality Management) - Koncepcja TQM i jej porównanie z normą ISO 9001. Twórcy koncepcji TQM. Instrumenty wykorzystywane w procesie doskonalenia jakości - Analiza wybranych instrumentów procesie doskonalenia jakości: FMEA (analiza skutków wad) 5S i Kaizen, Just i Time. Nagrody jakości - Japońska Nagroda Jakości im. Deminga, Amerykańska Nagroda Jakości im. Baldrige'a, Europejska Nagroda Jakości, Polska Nagroda Jakości (zakres i zasady przyznawania). Znaczenie nagród jakości. Programy "projakościowe".			
	B. ćwiczenia Miejsce człowieka w systemie zarządzania jakością. Badanie satysfakcji klienta - Przyczyny i metody badania satysfakcji klienta. Miejsce badań satysfakcji klienta w systemie zarządzania jakością. Planowanie i realizacja wybranych metod badań (warsztaty). Tworzenie celów jakości dla przykładowych przedsiębiorstw turystycznych – zajęcia warsztatowe			
Wymagania formalne (przedmioty wprowadzające) ¹⁶⁾ :				
Założenia wstępne ¹⁷⁾ :				

Efekty kształcenia ¹⁸⁾ . (z kolejnymi numerami, 01, 02, 03 itd.)	01 - zna system zarządzania jakością i jego rolę w procesie usługowym		05 -potrafi dokonać oceny jakości konkretnych usług	
	02 -potrafi sformułować cele jakości		06 -	
	03 -zna metody badania satysfakcji klienta i instrumenty doskonalenia jakości		07 -	
	04 -potrafi objaśnić rolę klienta, pracownika liniowego i przywódcy w doskonaleniu jakości usług		08 -	
Sposób weryfikacji efektów kształcenia ¹⁹⁾ :	kolokwium na zajęciach ćwiczeniowych		ocena wykonanie zadania projektowego na zdefiniowany temat	
	praca pisemna przygotowywana w ramach pracy własnej studenta	5	ocena wynikająca z obserwacji w trakcie zajęć	
	ocena eksperymentów wykonywanych w trakcie zajęć		przygotowanie zespołowej analizy zdefiniowanego problemu	2
	ocena wystąpień i prezentacji w trakcie zajęć		obserwacja w trakcie dyskusji zdefiniowanego problemu (aktywność)	
	egzamin pisemny	1,3,4,	test komputerowy	
	egzamin ustny		inne..	
	inne...		inne..	
Forma dokumentacji osiągniętych efektów kształcenia ²⁰⁾ :	okresowe prace pisemne		imiennie karty oceny studenta	2
	złożone projekty	5	treść pytań egzaminacyjnych z oceną	
	kwestionariusz testu z ocenami	1,3,4	inne..	
	inne...		inne..	
Elementy i wagi mające wpływ na ocenę końcową ²¹⁾ :	Element oceny	Waga w %	Element oceny	Waga w %
	kolokwium na zajęciach ćwiczeniowych		ocena wykonania zadania projektowego na zdefiniowany temat	
	praca pisemna przygotowywana w ramach pracy własnej studenta	30%	ocena wynikająca z obserwacji w trakcie zajęć	
	ocena eksperymentów wykonywanych w trakcie zajęć		przygotowanie zespołowej analizy zdefiniowanego problemu	10%
	ocena wystąpień i prezentacji w trakcie zajęć		obserwacja w trakcie dyskusji zdefiniowanego problemu (aktywność)	
	egzamin pisemny	60%	test	
	egzamin ustny		inne..	
	inne...		inne..	
Miejsce realizacji zajęć ²²⁾ :				
Literatura podstawowa i uzupełniająca ²³⁾ :				
a) podstawowa				
1. Wawak S. 2002. Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka. Wyd. Helion, Gliwice				
2. Karaszewski R. 2006. Nowoczesne koncepcje Zarządzania jakością. Dom Organizatora, Toruń				
b) uzupełniająca				
3.Hamrol A., Mantura W. 2005. Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka. PWN, Warszawa				
4.Dembińska-Cyran I., Hołub-Iwan J., Perenc J. 2004. Zarządzanie relacjami z klientami. Difin, Warszawa				
5.Konarzewska-Gubała E. (red.). 2003. Zarządzanie przez jakość. Koncepcje, metody, studia przypadków. Wyd. Akademia Ekonomiczna Wrocław,				
6.J. Bagiński 2000. Menedżer jakości" Oficyna wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa				
7.				
8.				
UWAGI ²⁴⁾ :				