

Opis zajęć (syllabus): Zarządzanie jakością usług

Nazwa zajęć:	Zarządzanie jakością usług	ECTS	3
Nazwa zajęć w j. angielskim:	Service Quality Management		
Zajęcia dla kierunku studiów:	Finanse i Rachunkowość		

Język wykładowy: polski		Poziom studiów: 1	
Forma studiów: stacjonarne i niestacjonarne	Status zajęć: kierunkowy - do wyboru	Numer semestru: 6 semestr letni	
Rok akademicki, od którego obowiązuje opis (rocznik):		2019/2020	Numer katalogowy: EKR-F-1SZ-6-22-KF-2019

Koordynator zajęć:	dr hab. inż. Agata Balińska		
Prowadzący zajęcia:	dr hab. Agata Balińska pracownicy i/lub doktoranci Katedry		
Jednostka realizująca:	Katedra Turystyki, Komunikacji Społecznej i Doradztwa		
Jednostka zlecająca:	Wydział Ekonomiczny		
Założenia, cele i opis zajęć:	a. Zapoznanie studentów z sposobami poprawy jakości procesu usługowego b. Przedstawienie normy opisującej System Zarządzania Jakością (ISO 9001) Cykl c. Zapoznanie studentów z metodami badania satysfakcji klienta oraz zasadami konstrukcji narzędzi pomiaru tej satysfakcji Wykład Charakterystyka procesu usługowego. Kryteria oceny jakości usług. Tworzenie kultury jakości w organizacji. Wpływ poszczególnych elementów kultury organizacji na system zarządzania jakością. Rola zarządzania kadrami w zarządzaniu przez jakość. Standardy zarządzania jakością według normy ISO seria 9000. Zasady zarządzania jakością według 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. Nagrody jakości i ich znaczenie. Programy "projakościowe". Ćwiczenia 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. Analiza poziomu jakości w wybranych przedsiębiorstwach usługowych.		
Formy dydaktyczne, liczba godzin:	a. wykład - liczba godzin: stacj: 20, niestacj. 12 b. ćwiczenia audytoryjne - liczba godzin: stacj: 10, niestacj. 4		
Metody dydaktyczne:	dyskusja, projekt badawczy, rozwiązywanie problemu, analiza i interpretacja tekstów źródłowych, konsultacje, wykład konwersacyjny, studium przypadku		
Wymagania formalne i założenia wstępne:			
Efekty uczenia się:	Wiedza - Zna i rozumie: 1. Zna i rozumie podstawy teoretyczne doskonalenia jakości w procesie usługowym	Umiejętności - Potrafi: 2. Potrafi analizować przyczyny oraz skutki obniżenia jakości w procesie usługowym	Kompetencje - Jest gotów do: 3. Jest gotów do prowadzenia działalności zawodowej w sposób etyczny i odpowiedzialny społecznie
Sposób weryfikacji efektów uczenia się:	egzamin pisemny (efekty: 1), ocena wystąpień w trakcie zajęć (efekty: 3), ocena wykonania zadania projektowego (efekty: 2)		
Forma dokumentacji osiągniętych efektów uczenia się:	karty oceny studenta (w tym na listach obecności)		
Elementy i wagi mające wpływ na ocenę końcową:	egzamin pisemny - 50%, ocena wystąpień w trakcie zajęć - 25%, ocena wykonania zadania projektowego - 25%		
Miejsce realizacji zajęć:	sala dydaktyczna		

Literatura podstawowa i uzupełniająca:

1. Miller P.: Systemowe zarządzanie jakością. Difin, Warszawa 2011,
2. Urban W.: Zarządzanie jakością usług. Wydawnictwo Naukowe PWN 2018,
3. Blikle A.: Doktryna jakości. (Wydanie drugie turkusowe) Rzecz o turkusowej samoorganizacji. www.moznainaczej.com.pl, Warszawa 2016
4. Kopczewska K.: Metody ilościowe. CeDeWu 2016,
5. Szczepańska K.: TQM w zarządzaniu zasobami ludzkimi. Poltext 2014,
6. Konarzewska-Gubała E. (red.): Zarządzanie przez jakość. Koncepcje, metody, studia przypadków. Wyd. Akademia Ekonomiczna Wrocław, 2003
7. Dembińska-Cyran I., Hołub-Iwan J., Perenc J.: Zarządzanie relacjami z klientami. Difin 2004

Uwagi:

-+, ver-lwlv

Wskaźniki ilościowe charakteryzujące moduł/przedmiot:

Szacunkowa sumaryczna liczba godzin pracy studenta (kontaktowych i pracy własnej) niezbędna dla osiągnięcia zakładanych dla zajęć efektów uczenia się - na tej podstawie należy wypełnić pole ECTS:

75/79

Łączna liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia:

1.6/1.24 ECTS**Tabela zgodności kierunkowych efektów uczenia się z efektami przedmiotu:**

Kategoria efektu	Efekty uczenia się dla zajęć:	Odniesienie do efektów dla programu studiów dla kierunku	Oddziaływanie zajęć na efekt kierunkowy*)
Wiedza	1. Zna i rozumie podstawy teoretyczne doskonalenia jakości w procesie usługowym	FIR1_KW01	2
Umiejętności	2. Potrafi analizować przyczyny oraz skutki obniżenia jakości w procesie usługowym	FIR1_KU02	2
Kompetencje	3. Jest gotów do prowadzenia działalności zawodowej w sposób etyczny i odpowiedzialny społecznie	FIR1_KK02	2

*) 3 – zaawansowany i szczegółowy, 2 – znaczący, 1 – podstawowy