

KARTA MODUŁU / KARTA PRZEDMIOTU

Kod modułu	Z-ZIP-169z
Nazwa modułu	Zarządzanie usługami
Nazwa modułu w języku angielskim	Services Management
Obowiązuje od roku akademickiego	2012/2013

A. USYTUOWANIE MODUŁU W SYSTEMIE STUDIÓW

Kierunek studiów	Zarządzanie i Inżynieria Produkcji
Poziom kształcenia	I stopień
Profil studiów	Ogólnoakademicki
Forma i tryb prowadzenia studiów	Stacjonarne
Specjalność	Wszystkie
Jednostka prowadząca moduł	Katedra Ekonomii i Zarządzania
Koordynator modułu	Dr Dorota Miłek
Zatwierdził:	

B. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU

Przynależność do grupy/bloku przedmiotów	Kierunkowy
Status modułu	Obowiązkowy
Język prowadzenia zajęć	Polski
Usytuowanie modułu w planie studiów - semestr	Semestr szósty
Usytuowanie realizacji przedmiotu w roku akademickim	Semestr letni
Wymagania wstępne	Mikroekonomia, Podstawy zarządzania
Egzamin	Nie
Liczba punktów ECTS	2

Forma prowadzenia zajęć	wykład	ćwiczenia	laboratorium	projekt	inne
w semestrze	15 h	15 h			

C. EFEKTY KSZTAŁCENIA I METODY SPRAWDZANIA EFEKTÓW KSZTAŁCENIA

Cel modułu	Celem przedmiotu jest zapoznanie studentów z podstawowymi problemami funkcjonowania sektora usług we współczesnej gospodarce, sposobami funkcjonowania przedsiębiorstw usługowych oraz zjawiskami występującymi w sferze usług w perspektywie zarówno polskiej, jak i europejskiej.
-------------------	---

Symbol efektu	Efekty kształcenia	Forma prowadzenia zajęć (w/ć/l/p/inne)	odniesienie do efektów kierunkowych	odniesienie do efektów obszarowych
W_01	Ma podstawową wiedzę nt. znaczenia funkcjonowania rynku usług w gospodarce oraz zarządzania usługami we współczesnej gospodarce. Zna pojęcie usług, ich klasyfikacje oraz koncepcje i specyfikę marketingu usług. Ma również wiedzę o typach podmiotów prowadzących działalność usługową oraz roli przedsiębiorstw usługowych w gospodarce.	wykład ćwiczenia	K_W14	S1A_W11 S1A_W08
W_02	Ma wiedzę niezbędną do identyfikacji zjawisk występujących w sferze usług w perspektywie zarówno polskiej, jak i europejskiej. Rozumie istotę i znaczenie Polskiej Klasyfikacji Działalności 2007.	wykład ćwiczenia	K_W16	S1A_W06 S1A_W11
W_03	Zna specyfikę produkcji usług – istotę produkcji usług, jej czynniki oraz wyniki procesu produkcji usług. Rozumie rolę i znaczenie jednolitego rynku usług Unii Europejskiej.	wykład	K_W14	S1A_W11 S1A_W08
U_01	Potrafi zidentyfikować i określić nowe funkcje usługowe oraz sposoby funkcjonowania przedsiębiorstw usługowych	wykład ćwiczenia	K_U01	S1A_U03 S1A_U04
U_02	Wykazuje umiejętność pozyskiwania danych do analizowania i prognozowania procesów zachodzących w rozwoju rynku usług.	wykład ćwiczenia	K_U01	S1A_U02 S1A_U02 S1A_U08
U_03	Potrafi wykorzystać podstawową wiedzę teoretyczną z zakresu zarządzania usługami do analizowania zjawisk i procesów zachodzących w rozwoju usług.	ćwiczenia	K_U01	S1A_U02
K_01	Potrafi współdziałać i pracować w grupie oraz skutecznie komunikować się i postępować etycznie w ramach wyznaczonych ról organizacyjnych i społecznych.	ćwiczenia	K_K04	S1A_K02
K_02	Potrafi myśleć w sposób przedsiębiorczy wykorzystując zdobytą wiedzę o zarządzaniu i ekonomiczną	wykład ćwiczenia	K_K05	S1A_K07
K_03	Ma świadomość ważności profesjonalnego działania	wykład ćwiczenia	K_K03	S1A_K04

Treści kształcenia:

1. Treści kształcenia w zakresie wykładu

Nr wykładu	Treści kształcenia	Odniesienie do efektów kształcenia dla modułu
1/2	Usługi w ujęciu teoretycznym. Istota usług. Klasyfikacja i typizacja usług. Zmierzch teorii trzech sektorów.	W_01 U_01
3.	Funkcjonowanie rynku usług. Istota i struktura rynku usług. Równowaga rynku usług. Konkurencja na rynku usług.	W_01 U_01 K_02
4.	Usługi w badaniach statystycznych. Polska Klasyfikacja Działalności 2007. Usługi w przekroju województw.	W_01 W_02 U_01 U_02 U_03 K_01
5.	Przedsiębiorstwo usługowe na rynku. Istota funkcjonowania przedsiębiorstwa usługowego. Organizacja działalności przedsiębiorstwa usługowego. Typy podmiotów prowadzących działalność usługową. Rola przedsiębiorstw usługowych we współczesnej gospodarce.	W_01 U_01 U_02 K_02 K_03
6.	Elementy produkcji usług. Pojęcie produkcji usług i ich swoiste cechy. Czynniki procesu produkcji usług. Wyniki procesu produkcji usług.	W_03 U_01 U_02 K_02 K_03
7.	Działalność marketingowa podmiotów działających na rynku usług. Koncepcja marketingu usług. Specyfika marketingu usług. Działalność marketingowa na rynku usług.	W_01 U_01 U_02 K_03
8.	Jednolity rynek usług Unii Europejskiej. Dyrektywa usługowa na rynku wewnętrznym Unii Europejskiej. Sektor usług w Unii Europejskiej.	W_02 W_03 U_01 U_02 U_03

2. Treści kształcenia w zakresie ćwiczeń

Nr zajęć ćwic.	Treści kształcenia	Odniesienie do efektów kształcenia dla modułu
1.	Serwicyzacja gospodarki. Geneza gospodarki opartej na usługach. Produktywność i zatrudnienie w sektorze usług. Innowacyjne znaczenie sektora usług.	W_01 W_02 U_02 U_03 K_01
2.	Usługi we współczesnej gospodarce polskiej – wybrane aspekty.	W_01 W_02 U_02 U_03 K_01
3.	Zarządzanie usługami (np. turystycznymi, bankowymi, edukacyjnymi, pocztowymi, transportowymi, komunalnymi) – studium przypadku	K_01 K_02

4.	Charakterystyka realizowanej usługi.	W_01 K_01
5.	Procedura zakładania przedsiębiorstwa usługowego.	W_01 K_01
6.	Aspekt finansowy realizowanej usługi.	W_01 K_01
7.	Prezentacja projektu; zaliczenie projektu.	K_01 K_02
8.	Kolokwium zaliczeniowe.	

3. Charakterystyka zadań projektowych

4. Charakterystyka zadań w ramach innych typów zajęć dydaktycznych

Metody sprawdzania efektów kształcenia

Symbol efektu	Metody sprawdzania efektów kształcenia (sposób sprawdzenia, w tym dla umiejętności – odwołanie do konkretnych zadań projektowych, laboratoryjnych, itp.)
W_01	<p>Zaliczenie ćwiczeń i wykładu</p> <p>Student, aby uzyskać ocenę dobrą, powinien znać pojęcie usług, ich klasyfikacje, koncepcje i specyfikę marketingu usług oraz typy podmiotów prowadzących działalność usługową. Aby uzyskać ocenę bardzo dobrą, powinien dodatkowo znać i rozumieć znaczenie przedsiębiorstw usługowych dla gospodarki oraz potrafić dokonać oceny ich wpływu na procesy gospodarcze.</p>
W_02	<p>Zaliczenie ćwiczeń oraz wykładu</p> <p>Student, aby uzyskać ocenę dobrą powinien znać zjawiska występujące w sferze usług w perspektywie zarówno polskiej, jak i europejskiej oraz rozumieć istotę i znaczenie Polskiej Klasyfikacji Działalności 2007.. Ponadto powinien mieć podstawową wiedzę nt. istoty i struktury rynku usług oraz równowagi i konkurencji występującej na tym rynku. Aby uzyskać ocenę bardzo dobrą student powinien dokonać oceny wpływu podmiotów usługowych na działalność gospodarczą.</p>
W_03	<p>Zaliczenie ćwiczeń oraz wykładu</p> <p>Student, aby uzyskać ocenę dobrą powinien znać specyfikę produkcji usług – istotę produkcji usług, jej czynniki oraz wyniki procesu produkcji usług. Aby uzyskać ocenę bardzo dobrą student powinien ponadto potrafić ocenić wpływ dyrektywy usługowej Unii Europejskiej na wyniki makroekonomiczne.</p>
U_01	<p>Projekty grupowe, w ramach których studenci opracowują i prezentują wybrane zagadnienia problemowe oraz kolokwium zaliczeniowe</p> <p>Student, aby uzyskać ocenę dobrą powinien umieć wykorzystać podstawową wiedzę teoretyczną zdobytą na wykładach i ćwiczeniach do analizowania procesów i zjawisk zachodzących w funkcjonowaniu przedsiębiorstw usługowych. Aby uzyskać ocenę bardzo dobrą, student powinien dodatkowo umieć dokonać własnej interpretacji i oceny analizowanych procesów i zjawisk.</p>
U_02	<p>Projekty grupowe, w ramach których studenci opracowują i prezentują wybrane zagadnienia problemowe oraz kolokwium zaliczeniowe</p> <p>Student, aby uzyskać ocenę dobrą powinien umieć pozyskiwać dane do analizowania i prognozowania procesów zachodzących na rynku usług. Aby uzyskać ocenę bardzo dobrą, student powinien dodatkowo umieć dokonać wyboru i oceny danych właściwych dla analizowanych procesów rozwojowych na rynku usług.</p>
U_03	<p>Projekty grupowe, w ramach których studenci opracowują i prezentują wybrane zagadnienia problemowe oraz kolokwium zaliczeniowe</p> <p>Potrafi wykorzystać podstawową wiedzę teoretyczną z zakresu zarządzania usługami do</p>

	<p>analizowania zjawisk i procesów zachodzących w rozwoju usług. Student, aby uzyskać ocenę dobrą powinien umieć przeprowadzić analizę statystyczną danych dotyczących procesów i zjawisk zachodzących na rynku usług. Aby uzyskać ocenę bardzo dobrą, powinien dodatkowo obszernie interpretować otrzymane wyniki.</p>
K_01	<p>Projekty grupowe, w ramach których studenci opracowują i prezentują wybrane zagadnienia problemowe</p> <p>Student, aby uzyskać ocenę dobrą powinien skutecznie współpracować i pracować w grupie. Aby uzyskać ocenę bardzo dobrą, powinien dodatkowo przejmować inicjatywę podczas prac w grupie oraz być w stanie sprawnie przygotować i poprowadzić realizację projektu przy zachowaniu zasad etycznych.</p>
K_02	<p>Projekty grupowe, w ramach których studenci opracowują i prezentują wybrane zagadnienia problemowe</p> <p>Student, aby uzyskać ocenę dobrą powinien aktywnie uczestniczyć w przygotowywaniu projektów grupowych z zakresu problematyki dotyczącej zarządzania usługami. Aby uzyskać ocenę bardzo dobrą, powinien dodatkowo uwzględnić w realizowanym projekcie różne źródła informacji i dane statystyczne oraz przejmować inicjatywę podczas prac w grupie.</p>
K_03	<p>Obserwacja postawy studenta podczas zajęć dydaktycznych, dyskusja podczas realizacji projektu</p> <p>Student, aby uzyskać ocenę dobrą powinien rozumieć potrzebę ważności profesjonalnego działania. Aby uzyskać ocenę bardzo dobrą, powinien wykazać się profesjonalnym działaniem w zakresie szerszym od członków grupy.</p>

D. NAKŁAD PRACY STUDENTA

Bilans punktów ECTS		
	Rodzaj aktywności	obciążenie studenta
1	Udział w wykładach	15h
2	Udział w ćwiczeniach	15h
3	Udział w laboratoriach	
4	Udział w konsultacjach (2-3 razy w semestrze)	4h
5	Udział w zajęciach projektowych	2h
6	Konsultacje projektowe	4h
7	Udział w egzaminie	
8		
9	Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela akademickiego	40h <i>(suma)</i>
10	Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego <i>(1 punkt ECTS=25-30 godzin obciążenia studenta)</i>	1,5 ECTS
11	Samodzielne studiowanie tematyki wykładów	2h
12	Samodzielne przygotowanie się do ćwiczeń	6h
13	Samodzielne przygotowanie się do kolokwium	4h
14	Samodzielne przygotowanie się do laboratoriów	
15	Wykonanie sprawozdań	
15	Przygotowanie do kolokwium końcowego z laboratorium	
17	Wykonanie projektu lub dokumentacji	3h
18	Przygotowanie do egzaminu	
19		
20	Liczba godzin samodzielnej pracy studenta	15h

		(suma)
21	Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach samodzielnej pracy <i>(1 punkt ECTS=25-30 godzin obciążenia studenta)</i>	0,5 ECTS
22	Sumaryczne obciążenie pracą studenta	55h
23	Punkty ECTS za moduł <i>1 punkt ECTS=25-30 godzin obciążenia studenta</i>	2 ECTS
24	Nakład pracy związany z zajęciami o charakterze praktycznym <i>Suma godzin związanych z zajęciami praktycznymi</i>	15+4+2+4+6+4+3=38h
25	Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach zajęć o charakterze praktycznym <i>1 punkt ECTS=25-30 godzin obciążenia studenta</i>	1,4ECTS

E. LITERATURA

Wykaz literatury	<ol style="list-style-type: none"> 1. Flejtarski S., Panasiuk A., Perenc J., Rosa G., (red. naukowa), <i>Współczesna ekonomika usług</i>, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005. 2. Gilmore A., <i>Usługi. Marketing i zarządzanie</i>, PWE, Warszawa 2006. 3. Mudie P., Cottam A., <i>Usługi. Zarządzanie i marketing</i>, PWN, Warszawa 1998. 4. Payne A., <i>Marketing usług</i>, PWN, Warszawa 1997. 5. Rogoziński K., <i>Usługi rynkowe</i>, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2000. 6. Rogoziński K., <i>Nowy marketing usług</i>, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2000. 7. Rudawska I. (redakcja naukowa), <i>Usługi w gospodarce rynkowej</i>, PWE, Warszawa 2009. 8. Styś A., <i>Marketing usług</i>, PWE, Warszawa 2003.
Witryna WWW modułu/przedmiotu	