

**KARTA MODUŁU / KARTA PRZEDMIOTU**

Kod modułu	<b>Z-LOGN1-0169</b>
Nazwa modułu	<b>Zarządzanie usługami</b>
Nazwa modułu w języku angielskim	<b>Services management</b>
Obowiązuje od roku akademickiego	<b>2012/2013</b>

**A. USYTUOWANIE MODUŁU W SYSTEMIE STUDIÓW**

Kierunek studiów	<b>Logistyka</b>
Poziom kształcenia	<b>I stopień</b>
Profil studiów	<b>Ogólnoakademicki</b>
Forma i tryb prowadzenia studiów	<b>Niestacjonarne</b>
Specjalność	<b>Wszystkie</b>
Jednostka prowadząca moduł	<b>Katedra Ekonomii i Finansów</b>
Koordinator modułu	<b>dr Dorota Miłek</b>
Zatwierdził:	

**B. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

Przynależność do grupy/bloku przedmiotów	<b>Przedmiot kierunkowy</b>
Status modułu	<b>Obowiązkowy</b>
Język prowadzenia zajęć	<b>polski</b>
Usytuowanie modułu w planie studiów - semestr	<b>Semestr IV</b>
Usytuowanie realizacji przedmiotu w roku akademickim	<b>Semestr letni</b>
Wymagania wstępne	<b>Mikroekonomia, Podstawy zarządzania</b>
Egzamin	<b>Nie</b>
Liczba punktów ECTS	<b>2</b>

<b>Forma prowadzenia zajęć</b>	<b>wykład</b>	<b>ćwiczenia</b>	<b>laboratorium</b>	<b>projekt</b>	<b>inne</b>
<b>w semestrze</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### C. EFEKTY KSZTAŁCENIA I METODY SPRAWDZANIA EFEKTÓW KSZTAŁCENIA

<b>Cel modułu</b>	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.	w/ć	K_W10	T1A_W02 T1A_W09
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.	w/ć	K_W11	T1A_W09 T1A_W11 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	w	K_W10	T1A_W02 T1A_W09
U_01	Potrafi zidentyfikować i określić nowe funkcje usługowe oraz sposoby funkcjonowania przedsiębiorstw usługowych	w/ć	K_U01	T1A_U01
U_02	Wykazuje umiejętność pozyskiwania danych do analizowania i prognozowania procesów zachodzących w rozwoju rynku usług.	w/ć	K_U02	T1A_U01 S1A_U01
U_03	Potrafi wykorzystać podstawową wiedzę teoretyczną z zakresu zarządzania usługami do analizowania zjawisk i procesów zachodzących w rozwoju usług.	ć	K_U01	T1A_U01
K_01	Potrafi współdziałać i pracować w grupie oraz skutecznie komunikować się i postępować etycznie w ramach wyznaczonych ról organizacyjnych i społecznych.	ć	K_K03	T1A_K03 T1A_K04 S1A_K02
K_02	Potrafi myśleć w sposób przedsiębiorczy wykorzystując zdobytą wiedzę o zarządzaniu i ekonomiczną	w/ć	K_K05	T1A_K06 S1A_K07
K_03	Ma świadomość ważności profesjonalnego działania	w/ć	K_K04	T1A_K05 S1A_K04

#### Treści kształcenia:

##### 1. Treści kształcenia w zakresie wykładu

Nr wykładu	Treści kształcenia	Odniesienie do efektów kształcenia dla modułu
1/2	<b>Usługi w ujęciu teoretycznym.</b> Istota usług. Klasyfikacja i typizacja usług. Zmierzch teorii trzech sektorów.	W_01 U_01

3.	<b>Funkcjonowanie rynku usług.</b> Istota i struktura rynku usług. Równowaga rynku usług. Konkurencja na rynku usług.	W_01 U_01 K_02
4.	<b>Usługi w badaniach statystycznych.</b> Polska Klasyfikacja Działalności 2007. Usługi w przekroju województw.	W_01 W_02 U_01 U_02 U_03 K_01
5.	<b>Przedsiębiorstwo usługowe na rynku.</b> 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.	<b>Elementy produkcji usług.</b> 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.	<b>Działalność marketingowa podmiotów działających na rynku usług.</b> Koncepcja marketingu usług. Specyfika marketingu usług. Działalność marketingowa na rynku usług.	W_01 U_01 U_02 K_03

## 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	Zaliczenie wykładu
W_02	Zaliczenie wykładu
W_03	Zaliczenie wykładu
U_01	Projekty grupowe, w ramach których studenci opracowują i prezentują wybrane zagadnienia problemowe oraz kolokwium zaliczeniowe
U_02	Projekty grupowe, w ramach których studenci opracowują i prezentują wybrane zagadnienia problemowe oraz kolokwium zaliczeniowe
U_03	Projekty grupowe, w ramach których studenci opracowują i prezentują wybrane zagadnienia problemowe oraz kolokwium zaliczeniowe
K_01	Projekty grupowe, w ramach których studenci opracowują i prezentują wybrane zagadnienia problemowe
K_02	Projekty grupowe, w ramach których studenci opracowują i prezentują wybrane zagadnienia problemowe
K_03	Obserwacja postawy studenta podczas zajęć dydaktycznych, dyskusja podczas realizacji projektu

## D. NAKŁAD PRACY STUDENTA

Bilans punktów ECTS		
	Rodzaj aktywności	obciążenie studenta
1	Udział w wykładach	<b>14 h</b>
2	Udział w ćwiczeniach	
3	Udział w laboratoriach	

4	Udział w konsultacjach (2-3 razy w semestrze)	<b>6 h</b>
5	Udział w zajęciach projektowych	
6	Konsultacje projektowe	
7	Udział w egzaminie	
8		
9	<b>Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela akademickiego</b>	<b>20 h</b> (suma)
10	<b>Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego</b> (1 punkt ECTS=25-30 godzin obciążenia studenta)	<b>0,8 ECTS</b>
11	Samodzielne studiowanie tematyki wykładów	<b>20 h</b>
12	Samodzielne przygotowanie się do ćwiczeń	
13	Samodzielne przygotowanie się do kolokwium	
14	Samodzielne przygotowanie się do laboratoriów	
15	Wykonanie sprawozdań	
15	Przygotowanie do kolokwium końcowego z laboratorium	
17	Wykonanie projektu lub dokumentacji	<b>16 h</b>
18	Przygotowanie do egzaminu	
19		
20	<b>Liczba godzin samodzielnej pracy studenta</b>	<b>36 h</b> (suma)
21	<b>Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach samodzielnej pracy</b> (1 punkt ECTS=25-30 godzin obciążenia studenta)	<b>1,2 ECTS</b>
22	<b>Sumaryczne obciążenie pracą studenta</b>	<b>56 h</b>
23	<b>Punkty ECTS za moduł</b> 1 punkt ECTS=25-30 godzin obciążenia studenta	<b>2,0 ECTS</b>
24	<b>Nakład pracy związany z zajęciami o charakterze praktycznym</b> Suma godzin związanych z zajęciami praktycznymi	<b>16 h</b>
25	<b>Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach zajęć o charakterze praktycznym</b> 1 punkt ECTS=25-30 godzin obciążenia studenta	<b>0,6 ECTS</b>

## E. LITERATURA

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