



KARTA PRZEDMIOTU

Kod przedmiotu	studia stacjonarne:	Z-ZIP1-U-607
	studia niestacjonarne:	Z-ZIPN1-U-607
Nazwa przedmiotu	Zarządzanie usługami	
Nazwa przedmiotu w języku angielskim	Services Management	
Obowiązuje od roku akademickiego	2019/2020	

USYTUOWANIE PRZEDMIOTU W SYSTEMIE STUDIÓW

Kierunek studiów	ZARZĄDZANIE I INŻYNIERIA PRODUKCJI
Poziom kształcenia	I stopień
Profil studiów	Ogólnoakademicki
Forma i tryb prowadzenia studiów	Studia stacjonarne i niestacjonarne
Zakres	Wszystkie zakresy
Jednostka prowadząca przedmiot	Katedra Ekonomii i Finansów
Koordinator przedmiotu	dr Dorota Miłek
Zatwierdził	dr hab. inż. Artur Bartosik, prof. PŚk

OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU

Przynależność do grupy/bloku przedmiotów	Przedmiot kierunkowy	
Status przedmiotu	Obowiązkowy	
Język prowadzenia zajęć	Polski	
Usytuowanie w planie studiów - semestr	studia stacjonarne	Semestr VI
	studia niestacjonarne	Semestr VI
Wymagania wstępne	Mikroekonomia, Podstawy zarządzania	
Egzamin (TAK/NIE)	NIE	
Liczba punktów ECTS	2	

Forma prowadzenia zajęć		wykład	ćwiczenia	laboratorium	projekt	inne
Liczba godzin w semestrze	studia stacjonarne:	15	15			
	studia niestacjonarne:	9	9			

EFEKTY UCZENIA SIĘ

Kategoria	Symbol efektu	Efekty uczenia się	Odniesienie do efektów kierunkowych
Wiedza	W01	Ma 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.	ZIP1_W13 ZIP1_W17 ZIP1_W18
	W02	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.	ZIP1_W13 ZIP1_W18
	W03	Zna specyfikę produkcji usług – istotę produkcji usług, jej czynniki oraz wyniki procesu produkcji usług. Rozumie rolę i znaczenie jednolitego rynku usług Unii Europejskiej.	ZIP1_W13 ZIP1_W18
Umiejętności	U01	Potrafi zidentyfikować i określić nowe funkcje usługowe oraz sposoby funkcjonowania przedsiębiorstw usługowych.	ZIP1_U01
	U02	Wykazuje umiejętność pozyskiwania danych do analizowania i prognozowania procesów zachodzących w rozwoju rynku usług.	ZIP1_U01
	U03	Potrafi wykorzystać podstawową wiedzę teoretyczną z zakresu zarządzania usługami do analizowania zjawisk i procesów zachodzących w rozwoju usług.	ZIP1_U01
Kompetencje społeczne	K01	Jest gotów współdziałać i pracować w grupie oraz skutecznie komunikować się i postępować etycznie w ramach wyznaczonych ról organizacyjnych i społecznych, w celu wspólnego rozwiązywania problemów ekonomicznych dotyczących funkcjonowania rynku usług w gospodarce.	ZIP1_K04
	K02	Jest gotów myśleć w sposób przedsiębiorczy wykorzystując zdobytą wiedzę o zarządzaniu i ekonomiczną.	ZIP1_K05
	K03	Rozumie potrzebę stałego podnoszenia wiedzy związanej z funkcjonowaniem rynku usług.	ZIP1_K01

TREŚCI PROGRAMOWE

Forma zajęć	Treści programowe
wykład	<ol style="list-style-type: none"> Usługi w ujęciu teoretycznym. Funkcjonowanie rynku usług. Usługi w badaniach statystycznych. Polska Klasyfikacja Działalności 2007. Przedsiębiorstwo usługowe na rynku. Elementy produkcji usług. Działalność marketingowa podmiotów działających na rynku usług. Jednolity rynek usług Unii Europejskiej.
ćwiczenia	<ol style="list-style-type: none"> Serwicyzacja gospodarki. Geneza gospodarki opartej na usługach. Usługi we współczesnej gospodarce polskiej – wybrane aspekty. Zarządzanie usługami – studium przypadku: <ul style="list-style-type: none"> – usługi turystyczne/hotelarskie – usługi telekomunikacyjne – usługi publiczne – usługi transportowe i spedycyjne – usługi bankowe

METODY WERYFIKACJI EFEKTÓW UCZENIA SIĘ

Symbol efektu	Metody sprawdzania efektów kształcenia (zaznaczyć X)					
	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Kolokwium	Projekt	Sprawozdanie	Inne
W01			X			
W02			X			X
W03			X			
U01						X
U02						X
U03						X
K01						X
K02						X
K03						X

FORMA I WARUNKI ZALICZENIA

Forma zajęć	Forma zaliczenia	Warunki zaliczenia
wykład	zaliczenie z oceną	Uzyskanie minimalnej wymaganej liczby punktów z kolokwium zaliczeniowego.
ćwiczenia	zaliczenie z oceną	Oddanie poprawnie przygotowanej pracy zaliczeniowej w formie pisemnej – pracy w ramach tzw. małych grup.

NAKŁAD PRACY STUDENTA

Bilans punktów ECTS												
Lp.	Rodzaj aktywności	Obciążenie studenta										Jednostka
		studia stacjonarne					studia niestacjonarne					
		W	C	L	P	S	W	C	L	P	S	
1.	Udział w zajęciach zgodnie z planem studiów	15	15				9	9				h
2.	Inne (konsultacje, egzamin)	2	2				2	2				h
3.	Razem przy bezpośrednim udziale nauczyciela akademickiego	34					22					h
4.	Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje przy bezpośrednim udziale nauczyciela akademickiego	1,4					0,9					ECTS
5.	Liczba godzin samodzielnej pracy studenta	16					28					h
6.	Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach samodzielnej pracy	0,6					1,1					ECTS
7.	Nakład pracy związany z zajęciami o charakterze praktycznym	25					25					h
8.	Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach zajęć o charakterze praktycznym	1,0					1,0					ECTS
9.	Sumaryczne obciążenie pracą studenta	50					50					h
10.	Punkty ECTS za moduł <i>1 punkt ECTS=25 godzin obciążenia studenta</i>	2										ECTS

LITERATURA

1. Czubala A., Jonas A., Smoleń T., Wiktor Jan W. (2012), *Marketing usług*, Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa.
2. Gilmore A. (2006), *Usługi. Marketing i zarządzanie*, PWE, Warszawa.
3. Normann R. (2018), *Zarządzanie usługami. Strategie i przywództwo w biznesie*, Wydawnictwo: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
4. Pająk E., Klimkiewicz M., Kosieradzka A. (2014), *Zarządzanie produkcją i usługami*, PWE, Warszawa.
5. Pluta-Olearnik M. (2013), *Marketing przedsiębiorstw usługowych w procesie internacjonalizacji*, PWE, Warszawa.
6. Rogoziński K., Dobska M., Gnusowski M., Garczarek-Bąk U. (2017), *Zarządzanie usługami*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań.
7. Rudawska I (red.) (2009), *Usługi w gospodarce rynkowej*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
8. Shinkins S., Hollins B. (2009), *Zarządzanie usługami. Projektowanie i wdrażanie*, PWE, Warszawa.