|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Znalezione obrazy dla zapytania uniwersytet morski gdynia logo | **UNIWERSYTET MORSKI W GDYNI**  **Wydział Zarządzania i Nauk o Jakości** | https://umg.edu.pl/sites/default/files/zalaczniki/wznj-02_0.png |

**KARTA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kod przedmiotu |  | Nazwa przedmiotu | w jęz. polskim | **ZARZĄDZANIE PROCESAMI I JAKOŚCIĄ USŁUG** |
| w jęz. angielskim | **PROCESS AND SERVICE QUALITY MANAGEMENT** |

|  |  |
| --- | --- |
| Kierunek | **Zarządzanie** |
| Specjalność | **Przedmiot kierunkowy** |
| Poziom kształcenia | **Studia pierwszego stopnia** |
| Forma studiów | **stacjonarne** |
| Profil kształcenia | **ogólnoakademicki** |
| Status przedmiotu | **wybieralny** |
| Rygor | **Zaliczenie z oceną** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Semestr studiów** | **Liczba punktów ECTS** | **Liczba godzin w tygodniu** | | | | **Liczba godzin w semestrze** | | | |
| **W** | **C** | **L** | **P** | **W** | **C** | **L** | **P** |
| III | 2 | 1 |  |  |  | 15 |  |  |  |
| **Razem w czasie studiów** | | | | | | **15** | | | |

|  |
| --- |
| **Wymagania w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji** |
| Wiedza z zakresu przedmiotu „Nauki o organizacji” |

|  |
| --- |
| **Cele przedmiotu** |
| Zapoznać studenta z pojęciami związanymi z zarządzaniem procesami oraz jakością usług we współczesnych organizacjach. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Osiągane efekty uczenia się dla przedmiotu (EKP)** | | |
| **Symbol** | **Po zakończeniu przedmiotu student:** | **Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się** |
| EKP\_01 | Zna zakres i przedmiot zarządzania procesami oraz jakością usług w odniesieniu do nauk o zarządzaniu i jakości oraz innych dziedzin nauki | NK\_W01, NK\_W02 |
| EKP\_02 | Zna i potrafi zidentyfikować nowoczesne metody zarządzania procesami oraz jakością usług w zakresie problematyki dojrzałości procesowej i konieczności ciągłego doskonalenia procesów w organizacji | NK\_W01, NK\_W02, NK\_W04, NK\_W07, NK\_U06, NK\_U07 |
| EKP\_03 | Zna i dostrzega różnice pomiędzy różnymi stopniami wdrożenia podejścia procesowego w organizacjach | NK\_W04, NK\_W07, NK\_U03, NK\_U06, NK\_U07 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Treści programowe** | **Liczba godzin** | | | | **Odniesienie do EKP** |
| **W** | **C** | **L** | **P** |
| Współczesne organizacje – czynniki je kształtujące, ich parametry oraz zasady budowania. Wprowadzenie do zarządzania procesami w organizacji. | 2,5 |  |  |  | EKP\_01 |
| Podejście procesowe w zarządzaniu organizacjami – identyfikacja, klasyfikacja i pomiar procesów | 2,5 |  |  |  | EKP\_01, EKP\_02 |
| Jakość i jakość usług – identyfikacja i pomiar w odniesieniu do efektywnego zarządzania przedsiębiorstwem | 2 |  |  |  | EKP\_01, EKP\_02 |
| Rola procesów oraz jakości usług w kształtowaniu konkurencyjności przedsiębiorstw | 2 |  |  |  | EKP\_02, EKP\_03 |
| Istota i modele dojrzałości procesowej w organizacjach | 2 |  |  |  | EKP\_03 |
| Organizacja procesowa – koncepcje, etapy ewolucji i modele struktur | 2 |  |  |  | EKP\_01, EKP\_02, EKP\_03 |
| Zarządzanie jakością usług w organizacjach procesowych | 2 |  |  |  | EKP\_01, EKP\_02, EKP\_03 |
| **Łącznie godzin** | **15** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Metody weryfikacji efektów uczenia się dla przedmiotu** | | | | | | | | | |
| **Symbol EKP** | **Test** | **Egzamin ustny** | **Egzamin pisemny** | **Kolokwium** | **Sprawozdanie** | **Projekt** | **Prezentacja** | **Zaliczenie praktyczne** | **Inne** |
| EKP\_1 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| EKP\_2 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| EKP\_3 | X |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Kryteria zaliczenia przedmiotu** |
| Test z treści omawianych na wykładzie |

Uwaga: student otrzymuje ocenę powyżej dostatecznej, jeżeli uzyskane efekty kształcenia przekraczają wymagane minimum.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nakład pracy studenta** | | | | | |
| **Forma aktywności** | **Szacunkowa liczba godzin przeznaczona na zrealizowanie aktywności** | | | | |
| **W** | **C** | **L** | | **P** |
| Godziny kontaktowe | 15 |  |  | |  |
| Czytanie literatury | 18 |  |  | |  |
| Przygotowanie do zajęć ćwiczeniowych, laboratoryjnych, projektowych |  |  |  | |  |
| Przygotowanie do egzaminu, zaliczenia | 15 |  |  | |  |
| Opracowanie dokumentacji projektu/sprawozdania |  |  |  | |  |
| Uczestnictwo w zaliczeniach i egzaminach | 2 |  |  | |  |
| Udział w konsultacjach | 3 |  |  | |  |
| **Łącznie godzin** | **54** |  |  | |  |
| **Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu** | **54** | | | | |
| **Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu** | **2** | | | | |
|  | **Liczba godzin** | | | **ECTS** | |
| Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi |  | | |  | |
| Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich | 20 | | | 1 | |

|  |
| --- |
| **Literatura podstawowa** |
| Bielski M., *Podstawy teorii organizacji i zarządzania*, wyd. C.H. Beck, Warszawa 2004  Grajewski P., *Organizacja procesowa – projektowanie i konfiguracja*, PWE, Warszawa 2007  Marek S., Białasiewicz M. (red.), *Podstawy nauki o organizacji*, PWE, Warszawa 2008  Miller P., *Systemowe zarządzanie jakością. Koncepcja systemu, ocena systemu, wspomaganie decyzji*, Difin, Warszawa 2011 |
| **Literatura uzupełniająca** |
| Charłampowicz J., Grzelakowski A.S., *Maritime container terminal process maturity: a methodological approach and empirical evidence*, European Research Studies Journal, vol. 25, nr 2, 2022.  Harmon P., *Business Process Change. A business process management guide for managers and process professionals*, wyd. 3., Elsevier, Nowy Jork, 2014  PN-EN ISO 9000:2015 *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*  Röglinger M., Pöppelbuss J., Becker J., *Maturity models in business process management*, Business Process Management Journal, vol. 18, nr 2, 2012  Sliż P., *Organizacja procesowo-projektowa. Istota, modelowanie, pomiar dojrzałości*, Difin, Warszawa, 2021  Stoma M., *Modele i metody pomiaru jakości usług*, Q&R Polska Sp. z o.o., Lublin, 2012  Urban W., *Definicje jakości usług – różnice oraz ich przyczyny*, Problemy Jakości, nr 3, 2007  Urbaniak M., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, wydawnictwo Difin, Warszawa, 2004 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Osoba odpowiedzialna za przedmiot** | |
| Dr Jędrzej Charłampowicz | KLiST |
| **Pozostałe osoby prowadzące przedmiot** | |
| Dr Robert Marek | KLiST |