

Nowoczesne instrumenty biznesu

WZ

Zarządzanie i inżynieria produkcji
Studia II stopnia o profilu: A ■ P □



Przedmiot: Nowoczesne instrumenty biznesu		Kod przedmiotu ZIP 1 S 03 60-4_0
Status przedmiotu:		Przedmiot obieralny
Język wykładowy:		Język polski
Rok: II		Semestr: III
Nazwa specjalności:	Zarządzanie przedsiębiorstwem	
Rodzaj zajęć i liczba godzin:	Studia stacjonarne	
Wykład	15	
Ćwiczenia	-	
Laboratorium	-	
Projekt	30	
Liczba punktów ECTS:	3	

Cel przedmiotu	
C1	Zapoznanie studentów z nowoczesnymi narzędziami wspomagania procesów zarządczych
C2	Nauczenie studentów holistycznego podejścia do oceny funkcjonowania przedsiębiorstw
C3	Przedstawienie narzędzi i metod pomiaru niematerialnych zasobów organizacji
C4	Przedstawienie narzędzi i metod kształtowania długookresowych relacji na płaszczyźnie organizacja-klient (wewnętrzny oraz zewnętrzny)

Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji	
1	Ugruntowana wiedza z zakresu Zarządzania i Marketingu
2	Podstawy z Zarządzania Strategicznego
3	Podstawy z Badań Marketingowych
4	Podstawy z Zarządzania Jakością

Efekty kształcenia	
	W zakresie wiedzy:
EK 1	Zna podstawowe pojęcia oraz koncepcje holistycznego zarządzania przedsiębiorstwem (modele pozwalające na diagnozę, kontrolę oraz zbilansowany rozwój materialnych i niematerialnych zasobów organizacji)
	W zakresie umiejętności:
EK2	Potrafi zbudować narzędzie kontrolno-zarządcze dla organizacji
EK3	Posługuje się narzędziami i metodami wspomagania decyzji kierowniczych w organizacji
EK4	Potrafi wyliczać oraz zarządzać wartością klienta dla organizacji
EK5	Wyznacza poziom indeksów niematerialnych zasobów organizacji tj. satysfakcja klientów, motywacja pracowników, poziom know-how wewnątrz organizacji.

Treści programowe przedmiotu		
Forma zajęć – wykłady		
	Treści programowe	Liczba godzin
W1	Model biznesu – istota, typy modeli	1
W2	Koncepcja łańcucha (gniazda) wartości	1
W3	Procesowa koncepcja zarządzania	1
W4	Benchmarking	1
W5	Obszary diagnozy doskonałości biznesowej przedsiębiorstw (materialne i niematerialne zasoby przedsiębiorstwa)	1
W6	Modele diagnozy doskonałości biznesowej przedsiębiorstwa	1
W7	Międzynarodowe nagrody jakości (EFQM, Duński Diament, MBQA, Deming Prize)	1
W8	Zrównoważona Karta Wyników (BSC)	1

W9	Analiza K SWOT	1
W10	Nawigator Scandii	1
W11	Koncepcja „wartości klienta” (CLV) – istota i metody pomiaru	1
W12	Modele badania satysfakcji i lojalności klientów – SCSB, EPSI i ACSI	1
W13	Modele badania satysfakcji motywacji pracowników – ENOVA i EEMI	1
W14	Wpływ lojalności klientów i pracowników na wyniki biznesowe przedsiębiorstw	1
W15	Kolokwium sprawdzające	1
	Suma godzin:	15
Forma zajęć – projekt		
	Treści programowe	Liczba godzin
P1	Identyfikacja źródeł sukcesu organizacji na bazie modeli biznesowych	3
P2	Model BSC – konstruowanie narzędzia dla dekompozycji celów organizacji i ich mierników	4
P3	Model EFQM – konstruowanie narzędzia dla diagnozy zasobów i rezultatów działalności organizacji	4
P4	Pozostałe modele „jakości zarządzania” – wykorzystanie zaawansowanych modeli do diagnozy zarządczej badanych organizacji	4
P5	Identyfikowanie potencjału wiedzy organizacji wg modelu K SWOT	3
P6	Model ścieżkowy EPSI / ACSI – konstrukcja narzędzia badawczego dla badania poziomu satysfakcji i lojalności klienta w wybranych sektorach gospodarczych	4
P7	Model ścieżkowy EEI – konstrukcja narzędzia badawczego dla badania poziomu motywacji i satysfakcji pracowników	4
P8	Podstawy prezentacji i analizy danych uzyskanych dzięki zastosowaniu modeli ścieżkowych	4
	Suma godzin:	30

Narzędzia dydaktyczne	
1	Prezentacja multimedialna
2	Case study
3	Treści modeli EFQM, MBQA, Duński Diament, BSC
4	Przykładowa procedura przebiegu procesu badawczego

Sposoby oceny	
Ocena formująca	
F1	Ocena przygotowania z zadanego materiału
F2	Ocena zadań wykonywanych na zajęciach – umiejętności praktycznego budowania narzędzi pomiarowych
F3	Ocena zadań wykonywanych na zajęciach – umiejętności praktycznego budowania narzędzi kontrolno-zarządczych
Ocena podsumowująca	
P1	Ocena merytoryczna zdobytej wiedzy teoretycznej – test końcowy (50%)
P2	Ocena merytoryczna wykonanego projektu (50%)

Obciążenie pracą studenta	
Forma aktywności	Średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności
Godziny kontaktowe z wykładowcą, realizowane w formie zajęć dydaktycznych – łączna liczba godzin w semestrze	45
Przygotowanie się do zajęć – łączna liczba godzin w semestrze	30
Suma	75
Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu	3

Literatura podstawowa i uzupełniająca	
1	Skowron S., Skowron Ł., Lojalność klienta a rozwój organizacji, Wydawnictwo Difin, Warszawa

	2012
2	Brilman J., Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania, PWE, Warszawa 2002
3	Trocki M., Zarządzanie projektami, PWE, Warszawa 2003
4	Kaplan R.S., Norton D.P., Strategiczna Karta Wyników. Jak przełożyć strategię na działanie, PWN, Warszawa 2001
5	EPSI Rating 2009, „Customer Satisfaction 2008 Pan European Benchmark”, In Time AB, Stockholm 2009
6	The EFQM Excellence Model 1999, The European Foundation for Quality Management, Official Handbook
7	Kaplan R.S., Norton D.P., „The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance”, Harvard Business Review, July-August 2005
8	Johnson Michael D. „Customer Orientation and Market Action” National Quality Research Center, University of Michigan Business School, Prince Hall, Upper Saddle River, New Jersey 07458

Macierz efektów kształcenia					
Efekt kształcenia	Odniesienie danego efektu kształcenia do efektów zdefiniowanych dla całego programu (PEK)	Cele przedmiotu	Treści programowe	Narzędzia dydaktyczne	Sposób oceny
EK1	ZIP2A_W02++ ZIP2A_W04+ ZIP2A_W07+++ ZIP2A_W12+++ ZIP2A_W14++ ZIP2A_W15+++ ZIP2A_W16+++ ZIP2A_W17+++ ZIP2A_W18++ ZIPA_W19++	C1	W1,W3, W4, W6, W7, W8, W9, W12, W13, W14, P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7	1,2,3	F1, P1
EK2	ZIP2A_U18+++ ZIP2A_U20++ ZIP2A_U21++ ZIP2A_U16+++ ZIP2A_U17++ ZIP2A_U03+++ ZIP2A_U01+++	C1, C2	W2, W5, W6, W7, W9, W12, W13, P2, P3, P4, P5, P6, P7	1,2,3	F1, F3, P2
EK3	ZIP2A_U18++ ZIP2A_U20++ ZIP2A_U21++ ZIP2A_U04+++ ZIP2A_U03+++ ZIP2A_U01+++	C1, C2, C3,	W2, W4, W5, W6, W7, W8 W10, W12, W13, W14, P2, P3, P5, P6, P7	1,2,3,4	F1, F2, F3, P2
EK4	ZIP2A_U21++ ZIP2A_U04+++ ZIP2A_U03+++ ZIP2A_U01+++	C3, C4	W5, W11, W12, W14, P8	4	F2, P1, P2
EK5	ZIP2A_U18+++ ZIP2A_U21+++ ZIP2A_U04+++ ZIP2A_U03+++ ZIP2A_U01+++	C4	W2, W5, W9, W10, W11, W12, P5, P6, P7, P8	2,4	F2, F3, P1, P2

Formy oceny – szczegóły				
	Na ocenę 2 (ndst)	Na ocenę 3 (dst)	Na ocenę 4 (db)	Na ocenę 5 (bdb)
EK1	Nie zna podstawowych pojęć oraz koncepcji holistycznego	Wymienia wybrane pojęcia oraz koncepcje holistycznego zarządzania	Wymienia i omawia elementy głównych modeli holistycznego zarządzania	Wymienia i omawia szczegółowo elementy budowy modeli holistycznego

	zarządzania przedsiębiorstwem	przedsiębiorstwem	przedsiębiorstwem	zarządzania przedsiębiorstwem
EK2	Nie zna etapów budowania narzędzi kontrolno-zarządczych dla organizacji	Wymienia wybrane etapy budowania narzędzi kontrolno-zarządczych dla organizacji	Wymienia i omawia większość etapów budowania narzędzi kontrolno-zarządczych	Wymienia i omawia szczegółowo oraz potrafi przeprowadzić wszystkie etapy budowania narzędzi kontrolno-zarządczych
EK3	Nie potrafi posługiwać się narzędziami i metodami wspomagania decyzji kierowniczych	Potrafi omówić z małymi błędami proces wdrażania narzędzi wspomagania decyzji kierowniczych	Omawia prawidłowo proces wdrażania narzędzi wspomagania decyzji kierowniczych	Omawia prawidłowo oraz potrafi zastosować w praktyce proces wdrażania narzędzi wspomagania decyzji kierowniczych
EK4	Nie zna narzędzi i metod wyliczania wartości klienta dla organizacji	Omawia proste narzędzia i metody wyliczania wartości klienta dla organizacji	Omawia większość znanych narzędzi i metod wyliczania wartości klienta dla organizacji	Omawia większość znanych narzędzi i metod wyliczania wartości klienta oraz potrafi w praktyce przeprowadzić pomiar omawianego zagadnienia dla danej organizacji
EK5	Nie zna narzędzi i metod wyznaczania poziomów indeksów niematerialnych zasobów organizacji	Omawia z małymi błędami narzędzia i metody wyznaczania poziomów indeksów niematerialnych zasobów organizacji	Omawia szczegółowo narzędzia i metody wyznaczania poziomów indeksów niematerialnych zasobów organizacji	Omawia szczegółowo oraz potrafi zastosować w praktyce narzędzia i metody wyznaczania poziomów indeksów niematerialnych zasobów organizacji

Autor programu:	Dr inż. Łukasz Skowron
Adres e-mail:	lukasz.m.skowron@gmail.com
Jednostka organizacyjna:	Katedra Marketingu, Wydział Zarządzania PL
Osoba, osoby prowadzące:	Dr hab. inż. S. Skowron, prof. PL, dr inż. Ł. Skowron