

AKADEMIA WSB				
Kierunek studiów: Zarządzanie i inżynieria produkcji				
Przedmiot: Lean Service and Office – optymalizowanie procesów usługowych i biurowych				
Profil kształcenia praktyczny				
Poziom kształcenia: studia II stopnia				
Liczba godzin w semestrze	1		2	
	I	II	III	IV
Studia stacjonarne (w/ćw/lab/pr/e)				
Studia niestacjonarne (w/ćw/lab/pr/e)			14 ćw	
<b>WYKŁADOWCA</b>				
<b>FORMA ZAJĘĆ</b>	ćwiczenia			
<b>CELE PRZEDMIOTU</b>	Celem zajęć jest: - Zapoznanie studentów z wybranymi zasadami oraz instrumentami koncepcji Lean Service and Office - Zapoznanie studentów z wybranymi zasadami oraz instrumentami skutecznego rozwiązywania problemów w usługach, w tym i w procesach biurowych - Przygotowanie studentów do praktycznego implementowania wybranych zasad i instrumentów Lean Service and Office			
Efekt kierunkowy	Odniesienie do efektów uczenia się zgodnie z PRK	Opis efektów uczenia się	Sposób weryfikacji efektu uczenia się	
		Wiedza		
ZIP2_W01 ZIP2_W02	P7U_W P7S_WG	W pogłębionym stopniu zna wybrane zasady oraz instrumenty koncepcji Lean Service and Office oraz skutecznego rozwiązywania problemów w usługach	Zaliczenie pisemne; cena umiejętności zastosowania wiedzy teoretycznej w praktyce, w ramach pracy podczas zajęć	
		Umiejętności		
ZIP2_U02	P7U_U P7S_UW	Student potrafi implementować w praktyce wybrane zasady i instrumenty Lean Service and Office	Zaliczenie pisemne; cena umiejętności zastosowania wiedzy teoretycznej w praktyce, w ramach pracy podczas zajęć	
ZIP2_U07	P7U_U P7S_UW	potrafi analizować sposób funkcjonowania i dokonać krytycznej analizy oceny istniejącego rozwiązania; potrafi optymalizować procesy usługowe i biurowe	Zaliczenie pisemne; cena umiejętności zastosowania wiedzy teoretycznej w praktyce, w ramach pracy podczas zajęć	

		Kompetencje społeczne	
ZIP2_K01	P7U_K P7S_KK	student jest świadomy znaczenia upraszczania, stosowania pracy standaryzowanej, pracy zorganizowanej, pracy zespołowej oraz zmiany sposobu myślenia, dla poprawy efektywności organizacyjnej	ocena w ramach pracy podczas zajęć
ZIP2_K03	P7U_K P7S_KO	student jest świadomy znaczenia upraszczania, stosowania pracy standaryzowanej, pracy zorganizowanej, pracy zespołowej oraz zmiany sposobu myślenia, dla poprawy efektywności organizacyjnej procesów usługowych i biurowych	ocena w ramach pracy podczas zajęć
<b>Nakład pracy studenta (w godzinach dydaktycznych 1h dyd.=45 minut)**</b>			
<b>Stacjonarne</b> udział w wykładach = udział w ćwiczeniach = przygotowanie do ćwiczeń = przygotowanie do wykładu = przygotowanie do egzaminu = realizacja zadań projektowych = e-learning = zaliczenie/egzamin = inne (określ jakie) = <b>RAZEM:</b> <b>Liczba punktów ECTS:</b> <b>w tym w ramach zajęć praktycznych:</b>		<b>Niestacjonarne</b> udział w ćwiczeniach = 14 przygotowanie do ćwiczeń = 12 przygotowanie do wykładu = nie dotyczy przygotowanie do zaliczenia = 20 analiza literatury wskazanej przez prowadzącego, powtórzenie materiału z ćwiczeń, przygotowanie pracy pisemnej realizacja zadań podczas zajęć = 25 e-learning = zaliczenie/egzamin = 2 inne (określ jakie) = 2 konsultacje <b>RAZEM:75</b> <b>Liczba punktów ECTS:3</b> <b>w tym w ramach zajęć praktycznych:3</b>	
<b>WARUNKI WSTĘPNE</b>	Znajomość podstawowych zagadnień z zakresu projektowania procesów usługowych, w tym i biurowych		
<b>TREŚCI PRZEDMIOTU</b>	Treści realizowane w formie bezpośredniej: platforma MS Teams <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wprowadzenie do Lean Management oraz Lean Service &amp; Office</li> <li>2. Obserwacja i doskonalenie</li> <li>3. Efektywność i marnotrawstwo w biurach i usługach</li> <li>4. Zarządzanie projektami Lean</li> <li>5. 5 zasad zarządzania stanowiskiem pracy</li> <li>6. Przepływ, zarządzanie wizualne, strumienie wartości</li> <li>7. Zasady zarządzania maszynami i urządzeniami wykorzystywanymi w procesach usługowych oraz biurowych</li> <li>8. Doskonalenie umiejętności przełożonych</li> <li>9. Rozwiązywanie problemów (problem solving)</li> </ol> Treści realizowane w formie e-learning		
<b>LITERATURA OBOWIĄZKOWA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lisiecka K., Burka I., Lean Service w teorii i praktyce, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, 2016</li> <li>2. Liker J.K., Meier D.P., Droga Toyoty. Fieldbook, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2011</li> </ol>		
<b>LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA</b> w tym min. 2 pozycje w	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jeffrey K. Liker: Droga Toyoty do doskonałości w usługach, WYd MT Biznes, 2018</li> <li>2. Locher D., Lean w biurze i usługach, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2012</li> <li>3. Liker J.K., Droga Toyoty. 14 zasad zarządzania wiodącej firmy świata, Wydawnictwo MT</li> </ol>		

języku angielskim; publikacje książkowe lub artykuły	<p>Biznes, Warszawa 2005</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Czerska J., Doskonalenie strumienia wartości, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2009</li> <li>5. Imai M., Gemba Kaizen. Zdroworozsądkowe, niskokosztowe podejście do zarządzania, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2006</li> <li>6. Burka I., How Managers in Poland Use the Principles and Instruments of the Kaizen Philosophy in Their Personal Lives – The Personal Kaizen Approach, „Quality Innovation Prosperity”, Nr 24/2/2020, s. 1-21</li> <li>7. Bicheno J., The Lean Toolbox for Service Systems, PICSIE Books, Buckingham 2008</li> </ol>
<b>METODY NAUCZANIA</b>	<p>W formie bezpośredniej: Mini wykład informacyjno - problemowy wraz z prezentacją multimedialną, dyskusja, ćwiczenia praktyczne podczas zajęć W formie e-learning:</p>
<b>POMOCE NAUKOWE</b>	Prezentacja multimedialna, ćwiczenia tematyczne
<b>PROJEKT</b> (o ile jest realizowany w ramach modułu zajęć)	nd
<b>FORMA I WARUNKI ZALICZENIA</b>	Ćwiczenia: na ocenę końcową składa się: zaliczenie pisemne na platformie Moodle (80% oceny z przedmiotu) oraz ocena pracy podczas zajęć (20% oceny z przedmiotu)

\* W-wykład, ćw- ćwiczenia, lab- laboratorium, pro- projekt, e- e-learning