

AKADEMIA WSB				
Kierunek studiów: Zarządzanie				
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)			16 ćw	
Studia niestacjonarne (w/ćw/lab/pr/e)			12 ćw	
WYKŁADOWCA				
FORMA ZAJĘĆ	wykład			
CELE PRZEDMIOTU	<p>C1. Zapoznanie studentów z wybranymi zasadami oraz instrumentami koncepcji Lean Service and Office</p> <p>C2. Zapoznanie studentów z wybranymi zasadami oraz instrumentami skutecznego rozwiązywania problemów w usługach, w tym i w procesach biurowych</p> <p>C3. Przygotowanie studentów do praktycznego implementowania wybranych zasad i instrumentów Lean Service and Office</p>			
Efekt kierunkowy	Odniesienie do efektów uczenia się zgodnie z PRK	Opis efektów uczenia się	Sposób weryfikacji efektu uczenia się	
		Wiedza		
Z2_W03 Z2_W10	P7S_WG P7S_WG	student posiada podstawową wiedzę o wybranych zasadach i instrumentach Lean Management	zaliczenie pisemne	
Z2_W09	P7S_WG	student posiada podstawową wiedzę o wybranych zasadach i instrumentach skutecznego rozwiązywania problemów	zaliczenie pisemne	
		Umiejętności		
Z2_U08	P7S_UW	student potrafi zastosować wybrane zasady oraz instrumenty skutecznego rozwiązywania problemów w procesie rozwiązywania problemów	ocena umiejętności zastosowania wiedzy teoretycznej w praktyce, w ramach pracy podczas wykładów	
Z2_U09	P7S_UW	student potrafi wdrożyć w organizacji wybrane zasady oraz instrumenty Lean Management	ocena umiejętności zastosowania wiedzy teoretycznej w praktyce, w ramach pracy podczas wykładów	

		Kompetencje społeczne	
Z2_K01	P7S_KK	student jest świadomy znaczenia eliminowania marnotrawstwa, upraszczania, stosowania pracy standaryzowanej, pracy zorganizowanej, pracy zespołowej oraz zmiany sposobu myślenia, dla poprawy efektywności organizacyjnej	ocena w ramach pracy podczas wykładów
Z2_K05	P7S_KO	student ma świadomość trudności związanych ze skutecznym rozwiązywaniem problemów	ocena w ramach pracy podczas wykładów
Nakład pracy studenta (w godzinach dydaktycznych 1h dyd.=45 minut)**			
Stacjonarne udział w wykładach = udział w ćwiczeniach = 16 przygotowanie do ćwiczeń = 10 przygotowanie do wykładu = przygotowanie do egzaminu = 20 realizacja zadań projektowych = e-learning = zaliczenie/egzamin =2 inne (określ jakie) = 2 RAZEM:50 Liczba punktów ECTS:2 w tym w ramach zajęć praktycznych:2		Niestacjonarne udział w wykładach = udział w ćwiczeniach = 12 przygotowanie do ćwiczeń = 14 przygotowanie do wykładu = przygotowanie do egzaminu = 20 realizacja zadań projektowych = e-learning = zaliczenie/egzamin =2 inne (określ jakie) = 2 RAZEM:50 Liczba punktów ECTS:2 w tym w ramach zajęć praktycznych:2	
WARUNKI WSTĘPNE	Znajomość podstawowych zagadnień z zakresu projektowania procesów usługowych, w tym i biurowych		
TREŚCI PRZEDMIOTU	Treści realizowane w formie bezpośredniej: <ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie do Lean Management oraz Lean Service & Office • Obserwacja i doskonalenie • Efektywność i marnotrawstwo w biurach i usługach • Zarządzanie projektami Lean • 5 zasad zarządzania stanowiskiem pracy • Przepływ, zarządzanie wizualne, strumienie wartości • Zasady zarządzania maszynami i urządzeniami wykorzystywanymi w procesach usługowych oraz biurowych • Doskonalenie umiejętności przełożonych • Rozwiązywanie problemów (problem solving) Treści realizowane w formie e-learning		
LITERATURA OBOWIĄZKOWA	<ul style="list-style-type: none"> • Lisiecka K., Burka I., Lean Service w teorii i praktyce, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, 2016 • Liker J.K., Meier D.P., Droga Toyoty. Fieldbook, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2011 		
LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA	<ul style="list-style-type: none"> • Locher D., Lean w biurze i usługach, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2012 • Liker J.K., Droga Toyoty. 14 zasad zarządzania wiodącej firmy świata, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2005 • Imai M., Gemba Kaizen. Zdroworozsądkowe, niskokosztowe podejście do zarządzania, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2006 • 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 		

	<p>24/2/2020, s. 1-21</p> <ul style="list-style-type: none"> Bicheno J., The Lean Toolbox for Service Systems, PICSIE Books, Buckingham 2008
METODY NAUCZANIA	<p>W formie bezpośredniej: wykład wraz z prezentacją multimedialną, dyskusja, ćwiczenia podczas zajęć</p> <p>W formie e-learning:</p>
POMOCE NAUKOWE	Prezentacja multimedialna, ćwiczenia tematyczne
PROJEKT (o ile jest realizowany w ramach modułu zajęć)	Nie dotyczy
SPOSÓB ZALICZENIA	W formie bezpośredniej: Zaliczenie pisemne, ocena pracy podczas wykładów
FORMA I WARUNKI ZALICZENIA	Zaliczenie pisemne, ocena pracy podczas wykładów

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