



<b>Przedmiot:</b> Zarządzanie jakością usług				
<b>Forma zajęć:</b> wykład	<b>Semestr:</b>	<b>Rok:</b> 2	<b>Wymiar godzin:</b> 18	<b>Punkty ECTS:</b> 3
<b>Forma zaliczenia:</b> zaliczenie na ocenę		<b>Typ przedmiotu:</b> do wyboru		<b>Język nauczania:</b> polski
<b>Kierunek:</b> Zarządzanie			<b>Tryb:</b> niestacjonarne	<b>Rodzaj:</b> magisterskie
<b>Specjalność:</b> Marketing na rynku krajowym i międzynarodowym (MRKM)				
<b>Katedra:</b> Katedra Zarządzania Marketingowego				
<b>Stopień naukowy wykładowcy:</b>		<b>Imię i nazwisko wykładowcy:</b> pracownik Katedry		

**Wymagania wstępne (przedmioty wprowadzające):**

Brak

**Program przedmiotu:**

1. Usługa – produkt usługowy, procesy usługowe.
2. Znaczenie jakości w zarządzaniu ofertami usługowymi.
3. Systemy zarządzania jakością usług.
4. Koszty zarządzania jakością.
5. Metody procesu doskonalenia jakości.
6. Servqual –metoda oceny jakości usług.
7. Badanie satysfakcji klientów .
8. Metody pomiaru i prezentacji jakości na przykładach jakości usług finansowych, turystycznych, ochrony zdrowia, kultury, edukacyjnych.

**Metody dydaktyczne:**

Metoda podająca , wykład informacyjny, z wykorzystaniem techniki audiowizualnej.

**Cele przedmiotu:**

Celem wykładu jest wykształcenie umiejętności oceny zmiennych i zróżnicowanych potrzeb i oczekiwań klientów i reagowania na nie przez kreowanie odpowiedniej jakości usług, a także zdobycie praktycznej umiejętności posługiwania się metodami oceny jakości usług i satysfakcji klientów.

**Warunki zaliczenia:**

Zaliczenie w formie testu po zakończeniu wykładów

**Literatura podstawowa (do 4 pozycji):**

1. N.Hill, J.Alexander: Pomiar satysfakcji i lojalności klientów. Oficyna Ekonomiczna , Kraków 2003
2. Marketing usług. Pod red. J. Perenca, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2005
3. Badania rynku –metody, zastosowania, pod red Z. Kędzior, PWE, Warszawa 2005
4. R. Furtak: Marketing partnerski na rynku usług. PWE. Warszawa 2003

**Literatura uzupełniająca (do 4 pozycji):**

1. J.J.Dahlgard, K. Kristensen., G. K. Kanji: Podstawy zarządzania jakością. PWN Warszawa 2002
2. T. Ansell: Zarządzanie jakością w sektorze usług finansowych. Związek Banków Polskich, Warszawa 1997
3. I. Ponikowska, A. Styś, B. Iwankiewicz – Rak: Typowanie głównych parametrów jakości w lecznictwie uzdrowiskowym. Monografia. Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2001