

<b>KARTA OPISU MODUŁU KSZTAŁCENIA</b>			
Nazwa modułu/przedmiotu: <b>Podstawy zarządzania i kontroli jakości</b>			Kod: <b>MK_39/1</b>
Kierunek studiów <b>KOSMETOLOGIA</b>	Profil kształcenia: <b>praktyczny</b>		Rok/semestr <b>III/VI</b>
Specjalność	Język wykładowy: <b>polski</b>		Status modułu: <b>obieralny</b>
Godziny: <b>15/12</b>			Liczba punktów ECTS: <b>1</b>
Wykłady <b>15/12</b>	Ćwiczenia/Laboratoria -	Projekty/seminaria -	
Stopień studiów <b>I</b>	Forma studiów <b>stacjonarne/niestacjonarne</b>	Obszary kształcenia <b>OM_1</b>	Podział ECTS* <b>100%</b>
Rodzaj modułu w programie studiów: <b>kształcenia ogólnego</b>			
<b>Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych:</b> brak			
<b>Cele kształcenia</b>			
C1. Zapoznanie z problematyką zarządzania i kontroli jakości w aspekcie wzrastających wymagań jakościowych usług kosmetycznych			
<b>Treści kształcenia</b>			
Wykłady			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przedmiot nauki o jakości, pojęcie usługi, usługi kosmetyczne, klasyfikacja i rynek usług</li> <li>2. Przegląd koncepcji zarządzania jakością, jakość w różnych systemach ekonomicznych</li> <li>3. Model zarządzania jakością, badanie jakości usług</li> <li>4. Procesy informacyjno-decyzyjne i obszary zarządzania jakością, systematyka zarządzania jakością, ekonomiczne zagadnienia zarządzania jakością</li> <li>5. Projektowanie i wdrażanie systemu zarządzania jakością</li> <li>6. Kryteria oceny usług kosmetycznych, jakość, a sytuacje kryzysowe, a trudny klient</li> <li>7. Koncepcja TQM, SERVQUAL, Kaizen</li> <li>8. Kierunki rozwoju systemów zarządzania jakością</li> </ol>			

**Piśmiennictwo podstawowe:**

1. Anna Czubała, Agata Jonas, Tomasz Smoleń, Jan. W. Wiktor Marketing usług Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa 2012
2. Henryk Mruk MARKETING Satysfakcja klienta i rozwój przedsiębiorstwa Wydawnictwo Naukowe PWN Warszawa 2012
3. Andrzej Wartecki Zarządzanie firmą kosmetyczną, Poznań Wyższa Szkoła Zdrowia, Urody i Edukacji w Poznaniu, Poznań 2010
4. Katarzyna Szczepańska zarządzanie jakością w dążeniu do doskonałości C.H. Beck Warszawa 2011

**Końcowa forma zaliczenia modułu : Zaliczenie z oceną: przygotowanie i przedstawienie oceny jakości wybranej usługi w postaci nagranego przez studentkę krótkiego filmu ilustrującego ocenianą przez nią wybraną usługę.**