

## KARTA MODUŁU

### I. OGÓLNE INFORMACJE O MODULE

#### PAŃSTWOWA WYŻSZA SZKOŁA ZAWODOWA IM. WITELONA W LEGNICY WYDZIAŁ NAUK TECHNICZNYCH I EKONOMICZNYCH

<b>Kierunek studiów:</b>	<b>FINANSE I ZARZĄDZANIE W PRZEDSIĘBIORSTWIE</b>						
<b>Poziom studiów:</b>	studia drugiego stopnia						
<b>Profil studiów:</b>	praktyczny						
<b>Forma studiów:</b>	stacjonarne/niestacjonarne						
<b>Nazwa modułu:</b>	<b>Zarządzanie relacjami z klientami</b>						
<b>Rodzaj modułu:</b>	Obowiązkowy						
<b>Język wykładowy:</b>	Język polski*						
<b>Rok studiów:</b>	4	<b>Formy prowadzenia zajęć wraz z liczbą godzin dydaktycznych:</b>					
<b>Semestr:</b>	7	Wykład	Ćwiczenia	Laboratorium	Warsztat	Projekt	Seminarium
<b>Liczba punktów ECTS ogółem:</b>	2	-	-	-	15/10	-	-
<b>Forma zaliczenia:</b>	Zaliczenie na ocenę						
<b>Wymagania wstępne:</b>	Zaliczenie przedmiotów: zarządzanie zasobami ludzkimi w logistyce i w transporcie, projektowanie kanałów dystrybucji., zarządzanie procesami dystrybucji.						

### II. CELE KSZTAŁCENIA

#### Cele kształcenia:

- Cel 1: Student rozumie znaczenie i rolę relacji klient - firma na współczesnym rynku  
 Cel 2: Student zna metodologię i instrumentarium kształtowania relacji z nabywcą  
 Cel 3: Student zna i rozumie zasady budowy systemu zarządzania klientami

### III. EFEKTY UCZENIA SIĘ WRAZ Z ODNIESIENIEM DO EFEKTÓW KIERUNKOWYCH ORAZ METODY WERYFIKACJI EFEKTÓW

Efekt	Student, który zaliczył moduł w zakresie:	Odniesienie do efektów kierunkowych	Metody weryfikacji
<b>wiedzy:</b>			
W01	Student zna i rozumie podstawowe pojęcia z zakresu systemu zarządzania klientami.	K1LT_:W09, W10, W12, W14	kolokwium cząstkowe, kolokwium pisemne warsztat
<b>umiejętności:</b>			
U01	Student projektuje wybrane elementy zarządzania relacjami z klientem dla wskazanego przykładu	K1LT: U03, U04, U11, U18	kolokwium cząstkowe, aktywność na zajęciach, kolokwium pisemne warsztat
U02	Student formułuje poszczególne narzędzia komunikacji marketingowej wykorzystywane w CRM	K1LT: U04, U13	kolokwium cząstkowe, kolokwium pisemne warsztat
<b>kompetencji społecznych:</b>			

K01	Student potrafi przekazać założenia systemu zarządzania klientami CRM	K1LT:_K02, K04	kolokwium cząstkowe, aktywność na zajęciach, kolokwium pisemne warsztat
-----	---	----------------	---

#### IV. TREŚCI PROGRAMOWE

**Treści programowe (tematyka zajęć, zaprezentowana z podziałem na poszczególne formy zajęć z określeniem liczby godzin potrzebnych na ich realizację)**

##### Warsztaty

Kod	Tematyka zajęć	Liczba godzin S/N
Wt1	Zarządzanie relacjami z klientem (CRM) wprowadzenie. Podstawowe pojęcia z zakresu CRM. Sposoby definiowania CRM - ujęcie strategiczne, ujęcie marketingowe, ujęcie informatyczne. Miejsce CRM w obszarze działań marketingowych. Warunki i korzyści stosowania CRM - dyskusja	4/3
Wt2	Narzędzia komunikacji marketingowej wykorzystywane w zarządzaniu relacjami z 4 klientem - dyskusja	4/3
Wt3	Programy lojalnościowe – dyskusja	2/1,5
Wt4	Badania marketingowe w procesie zarządzania relacjami z klientem- dyskusja	3/1,5
Wt5	Opracowanie zasad wdrożenia systemu CRM w konkretnym przedsiębiorstwie – dyskusja case study	2/1

#### V. METODY KSZTAŁCENIA, NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE

- Metody kształcenia:** wykład multimedialny, prezentacja, dyskusja, zadania problemowe (praca w grupach)
- Narzędzia (środki) dydaktyczne:** (prezentacje multimedialne, teksty źródłowe, dokumenty, internet, rzutnik multimedialny) tablica multimedialna (do wykładu multimedialnego – nawet, jeśli nie wskazano w sylabusie)

#### VI. FORMA I KRYTERIA ZALICZENIA MODUŁU

##### Forma zaliczenia modułu.

##### Kryteria oceny formującej\*\*\*:

- aktywność na zajęciach (praca własna, praca w grupach), kolokwium cząstkowe

##### Kryteria oceny podsumowującej\*\*\*

- Zaliczenie zajęć odbywa się w formie pisemnej.
- Student powinien
  - przynajmniej dostatecznie poznać i zrozumieć podstawową wiedzę zawartą w literaturze podstawowej lub innej formie dostępnej w wyniku aktywnych form zajęć,
  - przynajmniej dostatecznie opanować wszelkie umiejętności przewidziane programem przedmiotu,
  - wykazać przynajmniej dostateczną umiejętność obserwowania i analizowania otaczających zjawisk, zwłaszcza tych, z którymi jako absolwent będzie miał styczność w praktycznej działalności,
  - sprostować wymaganiom przewidzianym dla uzyskania zaliczenia z form towarzyszących przed zaliczeniem formy wiodącej oraz modułu.

##### Ocena podsumowująca\*\*\*:

Zasady zaliczenia są zgodne z Regulaminem Studiów; w szczególności musi być spełniony wymóg dotyczący stopnia opanowania programu:

- 50-59% - ocena dostateczna,
- 60-69% - ocena dostateczna plus,
- 70-79% - ocena dobra,
- 80-89% - ocena dobra plus,
- powyżej 90% - ocena bardzo dobra.

#### VII. BILANS PUNKTÓW ECTS - NAKŁAD PRACY STUDENTA

Kategoria	Obciążenie studenta
<b>Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela (godziny kontaktowe)</b>	30/20
Udział w wykładach	15/10
Udział w innych formach zajęć (**)	15/10

	warsztat
Inne (jakie?)	
<b>Samodzielna praca studenta (godziny niekontaktowe)</b>	20/30
Przygotowanie do wykładu	7/10
Przygotowanie do innych form zajęć (**)	7/10 warsztat
Przygotowanie do egzaminu	
Przygotowanie do zaliczenia innych zajęć (**)	6/10
Inne (np. gromadzenie materiałów do projektu, kwerenda internetowa, opracowanie prezentacji multimedialnej itp.)	
<b>Łączna liczba godzin</b>	50/50
<b>Punkty ECTS za moduł</b>	2

#### VIII. ZALECANA LITERATURA

##### Literatura podstawowa:

1. Szpon J., Dembińska-Cyran I., *Podstawy logistyki*, wyd: Stowarzyszenie Naukowe Instytut Gospodarki i Rynku, Szczecin 2005.
2. Dembińska- Cyran, J. Hołub- Iwan, J. Perenc, *Zarządzanie relacjami z klientem*, wyd. Difin, Warszawa 2004
3. Wereda W., *Zarządzanie relacjami z klientem (CRM) a postępowanie nabywców na rynku usług*, wyd. Difin, Warszawa 2009

##### Literatura uzupełniająca:

1. Stachowicz-Stanusch A., Stanusch M., *CRM: przewodnik dla wdrażających*, wyd. PLACET, Warszawa, 2007
2. Frąckiewicz E., Rudawska E., *Zarządzanie relacjami z klientami z wykorzystaniem CRM*, wyd. Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, 2005

\*należy odpowiednio wypełnić

\*\*należy wpisać formę/formy przypisane do modułu określone w programie studiów (wykład, ćwiczenia, seminarium, konwersatorium, lektorat, laboratorium, warsztat, projekt, zajęcia praktyczne, zajęcia terenowe, zajęcia wychowania fizycznego, praktyka zawodowa, inne)

\*\*\* proszę wpisać odpowiednie kryteria oceny formującej i podsumowującej