

## Karta opisu zajęć - Sylabus

Państwowa Akademia Nauk Stosowanych im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu

### I. INFORMACJE PODSTAWOWE

Nazwa zajęć: IT W OBSŁUDZE KLIENTA - CRM	Cykl kształcenia rozpoczynający się w roku akademickim 2022/2023
Nazwa kierunku studiów, poziom i profil kształcenia: Filologia, studia pierwszego stopnia o profilu praktycznym	
Język wykładowy: polski/ angielski	Rodzaj zajęć: laboratorium
Rok studiów: III	Semestr: 5
Liczba punktów ECTS przypisana zajęciom: 1	Koordinator zajęć Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail: Mgr Wioletta Szajnar <a href="mailto:wioletta.szajnar@pwste.edu.pl">wioletta.szajnar@pwste.edu.pl</a>
Jednostka organizacyjna: Wydział Humanistyczny	

### FORMA PROWADZENIA ZAJĘĆ I LICZBA GODZIN

Ogólna liczba godzin zajęć dydaktycznych na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych z podziałem na formy:

Studia stacjonarne		Studia niestacjonarne	
Wykład:		Wykład:	
Ćwiczenia:		Ćwiczenia:	
Laboratorium:	15	Laboratorium:	
Lektorat:		Lektorat:	
Projekt:		Projekt:	
Zajęcia praktyczne:		Zajęcia praktyczne:	
Seminarium:		Seminarium:	
Zajęcia terenowe:		Zajęcia terenowe:	
Praktyki zawodowe:		Praktyki zawodowe:	
Inna forma (jaka):		Inna forma (jaka):	
<b>RAZEM:</b>	15	<b>RAZEM:</b>	

### II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

#### Wymagania wstępne i dodatkowe:

Znajomość języka angielskiego na poziomie umożliwiającym branie udziału w laboratorium. Podstawowa znajomość obsługi komputera oraz pakietu biurowego MS Office.

<b>Cel (cele) kształcenia dla zajęć:</b>				
Student umie wykorzystać wybrane oprogramowanie CRM do zarządzania relacjami z klientami.				
<b>EFEKTY UCZENIA SIĘ OKREŚLONE DLA ZAJĘĆ I ICH ODNIESIENIE DO EFEKTÓW UCZENIA SIĘ OKREŚLONYCH DLA KIERUNKU STUDIÓW</b>				
Efekty uczenia się określone dla zajęć w kategorii wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne oraz metody weryfikacji efektów uczenia się				
<b>UWAGA:</b>				
Dzielimy efekty uczenia się określone dla zajęć na kategorie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych. Określone dla zajęć efekty uczenia się nie muszą obejmować wszystkich trzech kategorii i zależą one od formy zajęć.				
Symbol efektów uczenia się określonego dla zajęć*	Treść efektu uczenia się. Po zakończeniu zajęć i potwierdzeniu osiągnięcia efektów uczenia się, student w kategorii:			Odniesienie do efektów uczenia się określonych dla kierunku studiów (symbol efektów uczenia się)
<b>Wiedzy - zna i rozumie</b>				
W01	zagadnienia związane zarządzaniem relacjami z klientami poprzez oprogramowanie CRM.			K_W 13
<b>Umiejętności - potrafi</b>				
U01	gromadzić wiedzę o klientach, zarządzać relacjami z nimi.			K_U01
U02	planować i organizować zadania pracowników.			K_U02
U03	zarządzać ofertowaniem, projektami, katalogiem produktów.			K_U02
U04	sporządzać raporty.			K_U01
<b>Kompetencje społecznych - jest gotów do</b>				
K01	dzielenia się swoimi umiejętnościami z pozostałymi członkami grupy.			K_K01
<b>UWAGA!</b>				
Zaleca się, aby w zależności od liczby godzin zajęć, liczba efektów uczenia się zawierała się w przedziale: 3-7, ale są to wartości umowne.				
<b>TREŚCI PROGRAMOWE I ICH ODNIESIENIE DO FORM ZAJĘĆ I METOD OCENIANIA</b>				
Treści programowe (uszczegółowione, zaprezentowane z podziałem na poszczególne formy zajęć, tj. wykład, ćwiczenia, laboratoria, projekty, seminaria i inne):				
Symbol treści programowych	Opis treści programowych	Forma zajęć	Metody dydaktyczne prowadzenia zajęć umożliwiające osiągnięcie założonych efektów uczenia się *	Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się przypisanych do zajęć #  (w nawiasach podano symbol efektu uczenia się określonego dla zajęć)
<b>Semestr 5</b>		laboratorium		

TP-01	Omówienie funkcji oprogramowania CRM na przykładzie Comarch ERP oraz Optima	laboratorium	praca z komputerem	Praca studenta z wykorzystaniem poznanych narzędzi, pliki i wytwory pracy studentów archiwizowane są w chmurze w dedykowanym dla studenta folderze (W01; U01-U04); obserwacja pracy studentów (K01)
TP-02	Tworzenie przykładowej bazy klientów (szkoły językowej)	laboratorium	praca z komputerem	Praca studenta z wykorzystaniem poznanych narzędzi, pliki i wytwory pracy studentów archiwizowane są w chmurze w dedykowanym dla studenta folderze (W01; U01-U04); obserwacja pracy studentów (K01)
TP-03	Przygotowanie oferty (szkoły językowej)	laboratorium	praca z komputerem,	Praca studenta z wykorzystaniem poznanych narzędzi, pliki i wytwory pracy studentów archiwizowane są w chmurze w dedykowanym dla studenta folderze (W01; U01-U04); obserwacja pracy studentów (K01)

TP-04	Przygotowanie zadań pracowników (szkoły językowej)	laboratorium	praca z komputerem,	Praca studenta z wykorzystaniem poznanych narzędzi, pliki i wytwory pracy studentów archiwizowane są w chmurze w dedykowanym dla studenta folderze (W01; U01-U04); obserwacja pracy studentów (K01)
TP-05	Zarządzanie ofertami. Przykłady relacji z klientami. Wykonywanie raportów	laboratorium	praca z komputerem,	Praca studenta z wykorzystaniem poznanych narzędzi, pliki i wytwory pracy studentów archiwizowane są w chmurze w dedykowanym dla studenta folderze (W01; U01-U04); obserwacja pracy studentów (K01)

**Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć, powinny być zróżnicowane w zależności od kategorii, tj. inne dla kategorii wiedza i inne dla kategorii umiejętności i kompetencje społeczne.**

Dla wykładu:

\* np. wykład podający, wykład problemowy, ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy #

np. egzamin ustny, test, prezentacja, projekt

Zaleca się podanie przykładowych zadań (pytań) służących weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć.

#### **ZALECANA LITERATURA (w tym pozycje w języku obcym)**

**Literatura podstawowa** (powinna być dostępna dla studenta w uczelnianej bibliotece):

1. M. Fatouretchi, *The Art of CRM: Proven strategies for modern customer relationship management*, Packt Publishing, 2019

**Literatura uzupełniająca:**

1. Paul Goodey, *Salesforce CRM - The Definitive Admin Handbook - Build, configure, and customize Salesforce CRM and mobile solutions*, Packt Publishing, 2019

**III. INFORMACJE DODATKOWE****BILANS PUNKTÓW ECTS****OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (godziny)**

Forma aktywności	Liczba godzin *
Godziny zajęć (według harmonogramu) z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia	15
Praca własna studenta	15
<b>SUMA GODZIN:</b>	30

**OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (punkty ECTS)**

		Liczba punktów ECTS	
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS PRZYPIŚNANYCH DO ZAJĘĆ	Praca studenta wymagająca bezpośredniego kontaktu z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia	Ogółem: 1	0.5
	Praca własna studenta		0.5

\* godziny lekcyjne, czyli 1 godz. oznacza 45 min;

**OPIS PRACY WŁASNEJ STUDENTA:**

Praca własna studenta musi być precyzyjnie opisana, uwzględniając charakter praktyczny zajęć. Należy podać symbol efektu uczenia się, którego praca własna dotyczy oraz metody weryfikacji efektów uczenia się stosowane w ramach pracy własnej. Przykładowe formy aktywności: (1) przygotowanie do zajęć, (2) opracowanie wyników, (3) czytanie wskazanej literatury, (4) napisanie raportu z zajęć, (5) przygotowanie do egzaminu, opracowanie projektu.

W01: przygotowanie do zajęć, czytanie wskazanej literatury, przyswojenie wiedzy niezbędnej do opracowania projektu,  
U01 - U04: przygotowanie do zajęć, czytanie wskazanej literatury, przyswojenie wiedzy niezbędnej do opracowania projektu,

**KRYTERIA OCENIANIA**

Ocena kształtująca:

Przy zaliczeniu przedmiotu jest brana pod uwagę aktywność i zaangażowanie studenta podczas zajęć i wykonywanych zadań.

Podczas ćwiczeń student, który wcześniej został zapoznany z celami i zasadami, wdraża się w sposoby pracy indywidualnej i grupowej w formie projektu, czego efektem końcowym są opracowane dokumenty / wytwory.

Praca zespołowa ma charakter motywujący, uczy odpowiedzialności oraz planowania działań oraz właściwego zarządzania czasem.

Na każdym etapie pracy, student może konsultować się z prowadzącym celem wykonania zadania w stopniu kompletnym. Tym samym, z punktu widzenia oceny kształtującej mamy do czynienia z dialogiem oraz informacją zwrotną, co jest tożsame z realiami miejsca pracy.

Ocena podsumowująca:

Wytwory pracy studenta oceniane są wg następujących kryteriów:

1. Poprawność wykonania.
2. Terminowość.
3. Stopień zaawansowania użytkownika narzędzia lub programu.
4. Jakość wykonania, funkcjonalność działania.

Każde kryterium ocenianie jest w skali od 1-5. Średnia wyliczona w procentach będzie oceną cząstkową dla każdego zadania wg skali poniżej:

Ocena bardzo dobra – 93-100%

Ocena dobra plus – 85-92%

Ocena dobra – 77-84%

Ocena dostateczny plus – 69%-76%

Ocena dostateczny – 60-68%

Student otrzyma na ocenę końcową na podstawie średniej z ocen cząstkowych dla poszczególnych projektów.

Prowadzący przygotowuje arkusz z ocenami, linkiem do folderów, w których zapisane są wytwory studenta, co stanowi efekt pracy studentów w trakcie trwania semestru.

#### **INFORMACJA O PRZEWIDYWANEJ MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA KSZTAŁCENIA NA ODLEGŁOŚĆ**

*Nie przewiduje się.*

..... (data,

podpis Koordynatora

odpowiedzialnego za zajęcia)

.....

(data, podpis Kierownika Zakładu/  
Kierownika Jednostki  
Międzyinstytutowej)

*Uwaga:*

*Karta opisu zajęć (sylabus) musi być dostępna dla studenta.*