

## Karta opisu zajęć - Sylabus

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

### I. INFORMACJE PODSTAWOWE

Nazwa zajęć: Zarządzanie obsługą klienta	Cykl kształcenia rozpoczynający się w roku akademickim 2022/2023
Nazwa kierunku studiów, poziom i profil kształcenia: Zarządzanie - pierwszego stopnia profil praktyczny	
Język wykładowy: polski	Rodzaj zajęć: zajęcia kształcenia specjalistyczne
Rok studiów: III	Semestr: V
Liczba punktów ECTS przypisana zajęciom: 4	Koordinator zajęć Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail: Dr inż. Waldemar Zadworny waldemar.zadworny@pansjar.edu.pl
Jednostka organizacyjna: Wydział Ekonomii i Zarządzania	

### 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:	15	Wykład:	
Ćwiczenia:	15	Ćwiczenia:	
Laboratorium:		Laboratorium:	
Lektorat:		Lektorat:	
Projekt:		Projekt:	
Zajęcia praktyczne:	15	Zajęcia praktyczne:	
Seminarium:		Seminarium:	
Zajęcia terenowe:		Zajęcia terenowe:	
Praktyki zawodowe:		Praktyki zawodowe:	
Inna forma (jaka):		Inna forma (jaka):	
<b>RAZEM:</b>	<b>45</b>	<b>RAZEM:</b>	

### II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

**Wymagania wstępne i dodatkowe:** znajomość zagadnień z zakresu zarządzania i marketingu oraz badań marketingowych

**Cel (cele) kształcenia dla zajęć:** przekazanie wiedzy i wykształcenie umiejętności w zakresie organizowania procesu obsługi klienta, w szczególności zasad budowania właściwych relacji z klientem oraz ustalania zasad obsługi.

### EFEKTY UCZENIA SIĘ OKREŚLONE DLA ZAJĘĆ I ICH ODNIESIENIE DO EFEKTÓW UCZENIA SIĘ OKREŚLONYCH DLA KIERUNKU STUDIÓW

Efekty uczenia się określone dla zajęć w kategorii wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne oraz metody weryfikacji efektów uczenia się

**UWAGA:**

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>				
ZOK_W01	objaśnić pojęcie, funkcję i zasady obsługi klienta		K_W08, K_W09,	
ZOK_W02	scharakteryzować istotę i elementy składowe procesu zarządzania obsługą klienta (również w przedsiębiorstwach turystycznych)		K_W08, K_W09,	
<b>Umiejętności - potrafi</b>				
ZOK_U01	proponować rozwiązania problemów z zakresu zarządzania obsługą klienta		K_U03, K_U07,	
ZOK_U02	organizować proces sprzedaży z uwzględnieniem jakości obsługi klienta (także w zakresie usług turystycznych).		K_U03, K_U07,	
<b>Kompetencji społecznych - jest gotów do</b>				
ZOK_K01	potrafi współdziałać w zespole i rozwiązywać problemy marketingowe z zakresu obsługi klienta		K_K02	
<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 #
		<b>wykład</b>		
TP-01	Zasady obsługi klienta w różnych formach sprzedaży	X	Wykład podający z prezentacją multimedialną	zaliczenie pisemne
TP-02	Kultura obsługi i etyka sprzedawcy	X	Wykład podający z prezentacją multimedialną	zaliczenie pisemne
TP-03	Marketing w działalności promocyjnej i prezentacja oferty handlowej (zwłaszcza w przedsiębiorstwach z branży turystycznej)	X	Wykład podający z prezentacją multimedialną	zaliczenie pisemne
		<b>ćwiczenia</b>		

TP-04	Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej	X	case study, praca z różnymi źródłami wiedzy, praca w grupach i indywidualna	analiza i ocena case study, aktywność w dyskusji, kolokwium
TP-05	Zasady pracy zespołowej procesu obsługi klienta	X	case study, praca z różnymi źródłami wiedzy, praca w grupach i indywidualna	analiza i ocena case study, aktywność w dyskusji, ocena ćwiczeń, kolokwium
TP-06	Realizacja czynności zakupowo-sprzedażowych	X	case study, praca z różnymi źródłami wiedzy, praca w grupach i indywidualna	analiza i ocena case study, aktywność w dyskusji, kolokwium
TP-07	Ochrona praw konsumenta i higiena pracy	X	case study, praca z różnymi źródłami wiedzy, praca w grupach i indywidualna	analiza i ocena case study, aktywność w dyskusji,
		<b>Zajęcia praktyczne</b>		
TP-08	Budowanie komunikacji z klientem z wykorzystaniem poznanych technik i metod komputerowych (głównie na przykładzie przedsiębiorstw turystycznych w Euroregionie Karpackim)	X	ćwiczenia z wykorzystaniem programów komputerowych, praca w grupach i indywidualna	aktywność w dyskusji, ocena ćwiczeń – program komputerowy,
<p><b>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.</b></p> <p>Dla wykładu:</p> <p>* np. wykład podający, wykład problemowy, ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy</p> <p># np. egzamin ustny, test, prezentacja, projekt</p> <p>Zaleca się podanie przykładowych zadań (pytań) służących weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć.</p>				
<b>ZALECANA LITERATURA (w tym pozycje w języku obcym)</b>				
<p><b>Literatura podstawowa</b> (powinna być dostępna dla studenta w uczelnianej bibliotece):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. R. Hancewicz, Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem, Wyd. Helion, Gliwice 2013</li> <li>2. M. Mitreğa, Marketing relacji, CeDeWu, Warszawa 2021</li> <li>3. W. Urban, P. Siemieniako, Lojalność klientów: modele, motywacja i pomiar, PWN, Warszawa 2012</li> <li>4. W. Wereda, Zarządzanie relacjami z klientem, Difin, Warszawa 2009</li> <li>5. J. Horovitz, Strategia obsługi klienta, PWE, Warszawa 2006</li> </ol>				
<p><b>Literatura uzupełniająca:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. I. Grzanka, Kapitał społeczny w relacjach z klientami, CeDeWu, Warszawa 2009</li> <li>2. I. Dębińska-Cyran, J. Hołub-Iwan, J. Perenc, Zarządzanie relacjami z klientem, Difin, Warszawa 2004</li> <li>3. Strategia edukacji turystycznej marki Carpathia, Synergia, Lublin 2023,</li> <li>4. Pomiędzy Fiordami a Karpatami – Platforma wymiany doświadczeń z zakresu edukacji turystycznej, Raport z analizy sytuacji wyjściowej (opracowanie zbiorowe), Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji (frse), Iceland, Liechtenstein, Narway grants, PWSTE w Jarosławiu, Euroregion Karpacki Polska, 2023 r.</li> </ol>				
<b>III. INFORMACJE DODATKOWE</b>				

<b>BILANS PUNKTÓW ECTS</b>			
<b>OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (godziny)</b>			
Forma aktywności		Liczba godzin *	
Godziny zajęć (według harmonogramu) z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia		45	
Praca własna studenta		55	
<b>SUMA GODZIN:</b>		100	
<b>OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (punkty ECTS)</b>			
		Liczba punktów ECTS	
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS PRZYPISANYCH DO ZAJĘĆ	Praca studenta wymagająca bezpośredniego kontaktu z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia	Ogółem: 4	1,8
	Praca własna studenta		2,2
* godziny lekcyjne, czyli 1 godz. oznacza 45 min;			
<b>OPIS PRACY WŁASNEJ STUDENTA:</b>			
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.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ przygotowanie do zaliczenia z wykładów (ZOK_W01, ZOK_W02 )</li> <li>▪ przygotowanie do ćwiczeń, zajęć praktycznych, a zwłaszcza kolokwiów (ZOK_U01, ZOK_U02, ZOK_K01)</li> </ul>			
<b>KRYTERIA OCENIANIA</b>			
Ocena kształtująca: wykład – dyskusja ćwiczenia – obserwacja realizacji zadań ( studium przypadku, ćwiczeń oraz zadań cząstkowych związanych z realizacją zadania projektowego) zajęcia praktyczne – obserwacja realizacji zadania (ćwiczeń z wykorzystaniem programów komputerowych)			
Ocena podsumowująca: wykład – pisemne zaliczenie ćwiczenia – kolokwium końcowe, ocena wykonanych zadań zajęcia praktyczne – ocena końcowa wykonanych ćwiczeń z wykorzystaniem programów komputerowych			
<b>INFORMACJA O PRZEWIDYWANEJ MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA KSZTAŁCENIA NA ODLEGŁOŚĆ</b>			
Zajęcia przygotowywane są w formie e-learningu			