

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 2023/2024	
Nazwa kierunku studiów, poziom i profil kształcenia: Filologia, I stopnia, profil praktyczny			
Język wykładowy: polski/ angielski		Rodzaj zajęć: Zajęcia specjalistyczne	
Rok studiów: III		Semestr: V	
Liczba punktów ECTS przypisana zajęciom: 1		Prowadzący zajęcia Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail: Justyna Stasieńko, dr, justyna.stasienko@pansjar.edu.pl	
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):	
RAZEM:	15	RAZEM:	
II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE			
Wymagania wstępne i dodatkowe: Podstawowa znajomość obsługi komputera oraz pakietu biurowego MS Office.			
Cel (cele) kształcenia dla zajęć: Student umie wykorzystać wybrane oprogramowanie CRM do zarządzania relacjami z klientami.			
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)		
Wiedzy - zna i rozumie				
W_01	zagadnienia związane zarządzaniem relacjami z klientami	zagadnienia związane zarządzaniem relacjami z klientami		
Umiejętności - potrafi				
U_01	gromadzić wiedzę o klientach, zarządzać relacjami z nimi.	K_U01		
U_02	planować i organizować zadania pracowników.	K_U02		
U_03	zarządzać ofertowaniem, projektami, katalogiem produktów.	K_U02		
U_04	sporządzać raporty.	K_U01		
Kompetencji społecznych - jest gotów do				
K_01	dzielenia się swoimi umiejętnościami z pozostałymi członkami grupy	K_K01		
UWAGA! Zaleca się, aby w zależności od liczby godzin zajęć, liczba efektów uczenia się zawierała się w przedziale: 3-7, ale są to wartości umowne.				
TREŚCI PROGRAMOWE I ICH ODNIESIENIE DO FORM ZAJĘĆ I METOD OCENIANIA				
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 #
		laboratorium		

TP-01	Omówienie funkcji oprogramowania CRM na przykładzie Comarch ERP oraz Optima		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)		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).		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)		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.		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.				
ZAŁECANA 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	
SUMA GODZIN:			30	
OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (punkty ECTS)				
			Liczba punktów ECTS	
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS PRZYPISANYCH 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 symbole 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 użytkowania narzędzia lub programu. 4. Jakość wykonania, funkcjonalność działania. Każdy 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 Dyrektora Instytutu/
Kierownika Jednostki Międzyinstytutowej)

.....
(data, podpis Kierownika Zakładu)