

Karta opisu zajęć - Sylabus			
Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu			
I. INFORMACJE PODSTAWOWE			
Nazwa zajęć: Zarządzanie obsługą klienta		Cykl kształcenia rozpoczynający się w roku akademickim 2023/2024	
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		Koordynator zajęć Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail:	
Jednostka organizacyjna: Instytut 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):	
RAZEM:	45	RAZEM:	
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)		
Wiedzy - zna i rozumie				
ZOK_W01	objaśnić pojęcie, funkcję i zasady obsługi klienta	K_W03,K_W08,K_W09,		
ZOK_W02	scharakteryzować istotę i elementy składowe procesu zarządzania obsługą klienta	K_W03, K_W08, K_W09,		
Umiejętności - potrafi				
ZOK_U01	proponować rozwiązania problemów z zakresu zarządzania obsługą klienta	K_U03, K_U04, K_U06, K_U07,		
ZIK_U02	organizować proces sprzedaży z uwzględnieniem jakości obsługi klienta	K_U03, K_U06, K_U07,		
Kompetencji społecznych - jest gotów do				
ZOK_K01	potrafi współdziałać w zespole i rozwiązywać problemy marketingowe z zakresu obsługi klienta	K_K02		
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 #
		wykład		
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	X	Wykład podający z prezentacją multimedialną	zaliczenie pisemne
		ćwiczenia		

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,
		Zajęcia praktyczne		
TP-08	Budowanie komunikacji z klientem z wykorzystaniem poznanych technik i metod komputerowych	X	ćwiczenia z wykorzystaniem programów komputerowych, praca w grupach i indywidualna	aktywność w dyskusji, ocena ćwiczeń – program komputerowy,
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. R. Hancewicz, Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem, Wyd. Helion, Gliwice 2013 2. W. Urban, P. Siemieniako, Lojalność klientów: modele, motywacja i pomiar, PWN, Warszawa 2012 3. W. Wereda, Zarządzanie relacjami z klientem, Difin, Warszawa 2009 4. J. Horovitz, Strategia obsługi klienta, PWE, Warszawa 2006				
Literatura uzupełniająca: 1. I. Grzanka, Kapitał społeczny w relacjach z klientami, CeDeWu, Warszawa 2009 2. I. Dębińska-Cyran, J. Hołub-Iwan, J. Perenc, Zarządzanie relacjami z klientem, Difin, Warszawa 2004				
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			45	

Praca własna studenta		55	
SUMA GODZIN:		100	
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: 4	1,8
	Praca własna studenta		2,2
* 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.			
▪ przygotowanie do zaliczenia z wykładów (ZOK_W01, ZOK_W02) - 25 godz. ▪ przygotowanie do ćwiczeń, zajęć praktycznych, a zwłaszcza kolokwiów (ZOK_U01, ZOK_U02, ZOK_K01) - 30 godz.			
KRYTERIA OCENIANIA			
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 – sprawdzenie poprawności wykonania zadań cząstkowych (ocena studium przypadku, analiza i ocena ćwiczeń oraz ocena kolokwiów) zajęcia praktyczne – ocena wykonanych ćwiczeń z wykorzystaniem programów komputerowych			
INFORMACJA O PRZEWIDYWANEJ MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA KSZTAŁCENIA NA ODLEGŁOŚĆ Zajęcia przygotowywane są w formie e-learningu			