**karta przedmiotu**

1. Podstawowe informacje o przedmiocie

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa przedmiotu | Zarządzanie relacjami z klientem |
| Rocznik studiów | 2022/2023 |
| Kolegium | Zarządzania |
| Kierunek studiów | Psychologia w zarządzaniu |
| Poziom kształcenia | Studia pierwszego stopnia |
| Profil kształcenia | Praktyczny |
| Specjalność | Psychologia reklamy i sprzedaży |
| Osoba odpowiedzialna | dr Jacek Rodzinka |

1. Wymagania wstępne (wynikające z następstwa przedmiotów)

|  |
| --- |
| Podstawy zarządzania |

1. Efekty uczenia się i sposób realizacji zajęć
   1. Cele przedmiotu

|  |  |
| --- | --- |
| C1 | Uświadomienie studentom istoty i znaczenia norm i reguł procesu komunikowania się na różnych poziomach komunikacji społecznej |
| C2 | Uświadomienie studentom konieczności trafnego doboru reguł i metod identyfikujących i krytycznie oceniających społeczne i ekonomiczne konsekwencje podejmowania decyzji |
| C3 | Uświadomienie studentom konieczności kierowania się dobrem adresatów swoich działań zawodowych |

* 1. Przedmiotowe efekty uczenia się, z podziałem na wiedzę, umiejętności i kompe- tencje, wraz z odniesieniem do efektów uczenia się dla kierunku i obszaru (obszarów)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Opis przedmiotowych efektów uczenia się | Odniesienie do efektów uczenia się  dla kierunku |
| Po zaliczeniu przedmiotu student w zakresie **wiedzy** | | |
| P\_W01 | Identyfikuje, rozumie i stosuje normy i reguły procesu komunikowania się na różnych poziomach komunikacji społecznej | K\_W16 |
| Po zaliczeniu przedmiotu student w zakresie **umiejętności** potrafi | | |
| P\_U01 | trafnie dobrać reguły i metody identyfikujące i krytycznie oceniające społeczne i ekonomiczne konsekwencje podejmowanych decyzji | K\_U04 |
| Po zaliczeniu przedmiotu student w zakresie **kompetencji społecznych** | | |
| P\_K01 | Ma świadomość konieczności kierowania się dobrem adresatów swoich działań zawodowych | K\_K04 |

* 1. Formy zajęć dydaktycznych oraz wymiar godzin i punktów ECTS

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Studia stacjonarne (ST) | | | | | | | |
| W | K | Ćw | L | ZP | P | eL | ECTS |
| - | - | 20 | - | - | 15 | - | 4 |
| Studia niestacjonarne (NST) | | | | | | | |
| W | K | Ćw | L | ZP | P | eL | ECTS |
| - | - | 15 | - | - | 10 | - | 4 |

* 1. Metody realizacji zajęć dydaktycznych

|  |  |
| --- | --- |
| Formy zajęć | Metoda realizacji |
| Ćwiczenia | mini-wykład, analiza przypadku, test–quiz, dialog–rozmowa ze studentem, dyskusja kierowana, metoda drzewa decyzyjnego, nominalna technika grupowa |

|  |  |
| --- | --- |
| Projekt | projekt |

* 1. Treści kształcenia

Ćwiczenia

|  |  |
| --- | --- |
| Lp. | Treści kształcenia realizowane w ramach ćwiczeń |
|
| Cw1 | Potrzeby i ich zaspokajanie |
| Cw2 | Budowanie, utrzymywanie i doskonalenie relacji z klientem. Procesy i metody |
| Cw3 | Kształtowanie lojalności klienta |
| Cw4 | Autoprezentacja – techniki i narzędzia |
| Cw5 | Wybrane narzędzia i techniki wywierania wpływu |

Projekt

|  |  |
| --- | --- |
| Lp. | Treści kształcenia realizowane w ramach projektu |
|
| P1 | Projektowanie metod/technik/narzędzi sprawnego i skutecznego zarządzania relacjami z klientem – studium przypadku wybranej branży |

* 1. Korelacja pomiędzy efektami uczenia się, celami przedmiotu, a treściami kształcenia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Efekt uczenia się | Cele przedmiotu | Treści kształcenia |
| P\_W01 | C1 | Cw1, Cw2, Cw3, Cw4, Cw5 |
| P\_U01 | C2, C3 | Cw1, Cw2, Cw3, Cw4, Cw5 |
| P\_K01 | C3 | P1 |

* 1. Metody weryfikacji efektów uczenia się (w odniesieniu do poszczególnych efektów)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Efekt uczenia się | Metoda oceny | Forma zajęć, w ramach której następuje weryfikacja efektu |
| P\_W01 | Zadania zamknięte/Zadania otwarte | Ćwiczenia |
| P\_U01 | Zadania praktyczne | Ćwiczenia |
| P\_K01 | Projekt | Projekt |

* 1. Kryteria oceny stopnia osiągniętych efektów uczenia się

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Efekt  uczenia się | Na ocenę 2  student nie potrafi | Na ocenę 3  student potrafi | Na ocenę 4  student potrafi | Na ocenę 5  student potrafi |
| P\_W01 | Poprawnie omówić co najmniej jednego zagadnienia teoretyczno-problemowego | Poprawnie omówić co najmniej jedno zagadnienie teoretyczno-problemowe | Poprawnie omówić co najmniej dwa zagadnienia teoretyczno-problemowe | Poprawnie omówić trzy zagadnienia teoretyczno-problemowe |
| P\_U01 | Poprawnie dobrać przynajmniej jednej reguły/metody identyfikującej i krytycznie oceniającej społeczne i ekonomiczne konsekwencje podejmowanych decyzji | Poprawnie dobrać przynajmniej jedną regułę/metodę identyfikującą i krytycznie oceniającą społeczne i ekonomiczne konsekwencje podejmowanych decyzji | Poprawnie dobrać przynajmniej dwie reguły/metody identyfikujące i krytycznie oceniające społeczne i ekonomiczne konsekwencje podejmowanych decyzji | Poprawnie dobrać trzy reguły/metody identyfikujące i krytycznie oceniające społeczne i ekonomiczne konsekwencje podejmowanych decyzji |
| P\_K01 | Poprawnie zaprojektować metody/ techniki/ narzędzia sprawnego i skutecznego zarządzania relacjami z klientem w wybranej branży | Poprawnie zaprojektować metodę/ technikę/ narzędzie sprawnego i skutecznego zarządzania relacjami z klientem w wybranej branży | Poprawnie zaprojekto-wać dwie metody/ techniki/ narzędzia sprawnego i skutecznego zarządzania relacjami z klientem w wybranej branży | Poprawnie zaprojekto-wać trzy metody/ techniki/ narzędzia sprawnego i skutecznego zarządzania relacjami z klientem w wybranej branży |

* 1. Literatura

|  |
| --- |
| Literatura podstawowa |
| Bondarowska K., Goliński M., Szafrański M., Zarządzanie relacjami z klientem, Wyd. Politechniki Poznańskiej, Poznań 2010 |
| Pukas A., Zarządzanie relacjami z klientem, Wyd. UE we Wrocławiu, Wrocław 2019 |

|  |
| --- |
| Literatura uzupełniająca |
| Dembińska-Cyran I., Perenc J., Zarządzanie relacjami z klientem, Wyd. Difin, Warszawa 2004 |
| Kurcewicz Ż., Zarządzanie relacjami z klientem to klucz do sukcesu Twojej firmy - Rozwój w Biały Dzień - podcast, 2022 |
| Król H., Ludwiczyński A., Zarządzanie zasobami ludzkimi. Tworzenie kapitału ludzkiego organizacji, PWN, Warszawa 2006 |
| Penc J., Nowoczesne kierowanie ludźmi. Wywieranie wpływu i współdziałanie w organizacji, Difin, Warszawa 2007 |

1. Nakład pracy studenta - bilans punktów ECTS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rodzaje aktywności** | **Obciążenie studenta** | |
| **studia ST** | **studia NST** |
| Udział w C (UB) | 20h | 15h |
| Konsultacje do C (UB) | 4h | 3h |
| Samodzielne przygotowanie się do C, w tym przygotowanie do zaliczenia | 36h | 42h |
| Udział w i konsultacje do PN (UB) | 15h | 10h |
| Samodzielne przygotowanie się do zaliczenia PN | 25h | 30h |
| **Sumaryczne obciążenie pracą studenta** | **100h** | **100h** |
| **Punkty ECTS za przedmiot** | **4 ECTS** | **4 ECTS** |
| **Punkty ECTS za zajęcia prowadzone z bezpośrednim udziałem nauczycieli i studentów (UB)** | **2 ECTS** | **1 ECTS** |
| **Punkty ECTS za zajęcia kształtujące umiejętności praktyczne (PZ)** | **4 ECTS** | **4 ECTS** |