



KARTA PRZEDMIOTU

Kod przedmiotu	Nazwa przedmiotu	w jęz. polskim	KSZTAŁTOWANIE RELACJI Z KLIENTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
		w jęz. angielskim	

Kierunek	Nauki o Jakości
Specjalność	przedmiot kierunkowy
Poziom kształcenia	studia pierwszego stopnia
Forma studiów	stacjonarne
Profil kształcenia	ogólnoakademicki
Status przedmiotu	wybieralny
Rygor	zaliczenie z oceną

Semestr studiów	Liczba punktów ECTS	Liczba godzin w tygodniu				Liczba godzin w semestrze			
		W	C	L	P	W	C	L	P
III	2	1				15			
Razem w czasie studiów						15			

Wymagania w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji
Brak wymagań wstępnych.

Cele przedmiotu
Poznanie różnych aspektów kształtowania dobrych relacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym.

Osiągane efekty kształcenia dla przedmiotu (EKP)		
Symbol	Po zakończeniu przedmiotu student:	Odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia
EKP_01	ma podstawową wiedzę o różnych rodzajach struktur i instytucji społecznych (kulturowych, politycznych, prawnych, ekonomicznych), w szczególności o ich istotnych elementach, relacjach między nimi oraz procesach ich zmian	NK_W01
EKP_02	ma podstawową wiedzę o człowieku jako podmiocie konstytuującym struktury społeczne i zasady ich funkcjonowania, a także działającym w tych strukturach.	NK_W08
EKP_03	uczy się samodzielnie w sposób ukierunkowany	NK_U15
EKP_04	potrafi współdziałać i pracować w grupie, przyjmując w niej różne role, ma świadomość odpowiedzialności za pracę i bezpieczeństwo własne i zespołu	NK_U18
EKP_05	rozumie potrzebę uczenia się przez całe życie oraz potrafi uzupełniać i doskonalić nabytą wiedzę i umiejętności	NK_K01
EKP_06	prawidłowo identyfikuje i rozstrzyga dylematy związane z wykonywaniem zawodu, realizuje zadania zawodowe profesjonalnie zgodnie z podstawowymi zasadami etyki zawodowej	NK_K02
EKP_07	potrafi myśleć i działać w sposób przedsiębiorczy oraz określać priorytety służące realizacji określonego przez siebie i innych zadania, w szczególności związanego z kształtowaniem jakości procesów i produktów	NK_K03
EKP_08	rozumie potrzebę formułowania i przekazywania społeczeństwu profesjonalnych informacji i opinii dotyczących osiągnięć w naukach o zarządzaniu i jakości oraz pozostałych dyscyplinach, do których przyporządkowany jest kierunek studiów oraz innych aspektów działalności	NK_K05

Treści programowe	Liczba godzin				Odniesienie do EKP
	W	C	L	P	
Klient na rynku. Identyfikacja klientów. Wymagania i oczekiwania klientów na rynku.	2				EKP_01, EKP_02
Zarządzanie relacjami z klientem – wprowadzenie, terminologia, znaczenie.	2				EKP_03, EKP_04, EKP_05
Pozyskiwanie i zatrzymanie klienta. Programy lojalnościowe. Troska o klienta.	2				EKP_06, EKP_07
Kształtowanie relacji z klientami w handlu i usługach.	4				EKP_06, EKP_07, EKP_08
Komunikacja interpersonalna w relacjach z klientami.	2				EKP_04, EKP_05, EKP_06
Komunikacja werbalna i niewerbalna.	2				EKP_04, EKP_05, EKP_06
Komputerowe systemy w zarządzaniu relacjami z klientem.	1				EKP_02, EKP_04, EKP_07
	15				

Metody weryfikacji efektów kształcenia dla przedmiotu									
Symbol EKP	Test	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Kolokwium	Sprawozdanie	Projekt	Prezentacja	Zaliczenie praktyczne	Inne
EKP_01							X		
EKP_02							X		
EKP_03							X		
EKP_04							X		
EKP_05							X		
EKP_06							X		

Kryteria zaliczenia przedmiotu

Podstawą zaliczenia przedmiotu jest przygotowanie prezentacji oraz obecność na zajęciach.

Uwaga: student otrzymuje ocenę powyżej dostatecznej, jeżeli uzyskane efekty kształcenia przekraczają wymagane minimum.

Nakład pracy studenta

Forma aktywności	Szacunkowa liczba godzin przeznaczona na zrealizowanie aktywności			
	W	C	L	P
Godziny kontaktowe	15			
Czytanie literatury	10			
Przygotowanie do zajęć ćwiczeniowych, laboratoryjnych, projektowych	10			
Przygotowanie do egzaminu, zaliczenia				
Opracowanie dokumentacji projektu/sprawozdania	12			
Uczestnictwo w zaliczeniach i egzaminach	1			
Udział w konsultacjach	2			
Łącznie godzin	50			
Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu	50			
Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu	2			
	Liczba godzin		ECTS	
Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi				
Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich	18		1	

Literatura podstawowa

Burnett K., *Relacje z kluczowymi klientami*, Wyd. Oficyna Ekonomiczna, Warszawa 2002

Dembińska- Cyran I., Hołub- Iwan J., Perenc J., *Zarządzanie relacjami z klientami*, Wyd. DIFIN, Warszawa 2004

Tyszkiewicz R., *Zarządzanie relacjami z interesariuszami organizacji*, Wyd. PLACET, Warszawa 2017

Literatura uzupełniająca

Jaworska K., Mazur A., Mazur D., *CRM. Zarządzania kontaktami z klientami*, Wyd. MADAR, Warszawa 2001

Zemke R., Anderson K., *Jak zapewnić znakomitą obsługę klienta*, Wyd. Oficyna Ekonomiczna Wolters Kluwer, Warszawa 2006

Zimnol A., *Komunikacja interpersonalna*, Wyd. Poligraf, Warszawa 2012

Pease A., Pease B., *Mowa ciała*, Wyd. REBIS, Warszawa 2007

Osoba odpowiedzialna za przedmiot	
dr hab. inż. Agnieszka Rybowska, prof. UMG	KZJ
Pozostałe osoby prowadzące przedmiot	