

KARTA PRZEDMIOTU

1. Informacje wstępne

Nazwa przedmiotu	System obsługi klienta - konstrukcja i doskonalenie
Wydział	Wydział Zarządzania, Mediów i Technologii
Kierunek	Zarządzanie
Specjalność/Ścieżka specjalizacyjna	marketing
Poziom PRK	6 PRK
Poziom kształcenia	studia pierwszego stopnia
Forma studiów	studia niestacjonarne
Grupa zajęć	—
Liczba punktów ECTS	2
Rodzaj przedmiotu	specjalizacyjny
Liczba godzin ogółem	12 godz.
Cykl dydaktyczny	2024/2025 zimowy
Semestr studiów	5
Rok studiów	3
Profil kształcenia	ogólnoakademicki
Rok realizacji	2026/2027
Język wykładowy	polski
Osoba odpowiedzialna za przedmiot	dr Bernard Bińczycki (e-mail: bbinczycki@afm.edu.pl)

Semestr, liczba punktów ECTS, rodzaj zajęć, liczba godzin w planie studiów

Semestr	Konwersatoria
5	12 godz. 2 ECTS

2. Cele przedmiotu

C1	Zapoznanie studentów ze współczesnymi metodami sprawnej obsługi klienta. Nabranie umiejętności doboru właściwej metody badania zadowolenia klientów w różnych branżach biznesu. Uwrażliwienie studentów na potrzebę dbania o utrzymanie stałych klientów.
----	---

3. Wymagania wstępne

Podstawowa wiedza na temat organizacji i zarządzania firmą

4. Opis efektów uczenia się

W1	Wiedza: Student umie wskazać fazy nawiązywania kontaktów z klientami i elementy systemu obsługi klienta. Podać cele sprawnej obsługi klienta.	
U1	Umiejętności: Student potrafi odróżnić zadowolenie klienta od postawy lojalności nabywców. Docenia rolę posiadania i dbania o stałych klientów jako źródła przyszłych przychodów.	
K1	Kompetencje społeczne: Student potrafi rozwiązywać we współpracy z rówieśnikami zadania polegające na analizie i ocenie poprawności konfiguracji wybranych systemów obsługi klienta na przykładzie restauracji, hotelu i dostawcy energii.	

5. Treści programowe

Konwersatoria (12 godz.)

Kod	Tematyka zajęć (nr semestru: 5)
Kon1	Pojęcie i etapy obsługi klienta
Kon2	Sposoby odnoszenia się do klientów
Kon3	Program doskonalenia obsługi klienta - cele i efekty
Kon4	Koncepcja CRM na przykładzie klientów zakładu energetycznego
Kon5	Nowoczesne technologie w hotelach

6. Metody dydaktyczne

Konwersatoria	
M1	Analiza przypadków
M6	Dyskusja
M10	Konwersatorium
M13	Metody e-learningowe
M16	Praca w grupach
M17	Prezentacja multimedialna

7. Nakład pracy studenta

Forma aktywności studenta	Obciążenie studenta
Konwersatoria	12 godz.
W tym metodą e-learning:	0 godz.

Praca własna studenta	
	38 godz.

Całkowite obciążenia	
Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu wynikająca z całego nakładu pracy studenta	50 godz.
Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu	2 ECTS

8. Kryteria oceny

Warunki zaliczenia przedmiotu:

Zaliczenie zajęć odbywa się poprzez wykonanie projektów w podgrupach i napisanie eseju.

Konwersatoria	
Na ocenę 5:	Autonomiczna uznaniowa ocena merytoryczna i formalna zadań i eseju przez Wykładowcę
Na ocenę 4,5:	Autonomiczna uznaniowa ocena merytoryczna i formalna zadań i eseju przez Wykładowcę
Na ocenę 4:	Autonomiczna uznaniowa ocena merytoryczna i formalna zadań i eseju przez Wykładowcę
Na ocenę 3,5:	Autonomiczna uznaniowa ocena merytoryczna i formalna zadań i eseju przez Wykładowcę
Na ocenę 3:	Autonomiczna uznaniowa ocena merytoryczna i formalna zadań i eseju przez Wykładowcę

9. Literatura

Literatura podstawowa

1. J. Barlow, P. Stewart, Markowa obsługa klientów. Nowe źródło przewagi nad konkurencją, Wolters Kluwer, Warszawa 2014

Publikacje prowadzącego

1. B. Bińczycki, Doskonalenie systemu obsługi klienta, Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Nr 603

Pomoce dodatkowe

M. Dixon, N. Toman, R. Delisi, Optymalizacja obsługi klienta, CeDeWu, Warszawa 2014

Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów, pr. zb., Wolters Kluwer, Warszawa 2012

10. Informacje dodatkowe dla studentów

Kontakt do wykładowcy, zasady zaliczenia oraz komplet konspektów i slajdów są dostępne dla studentów na Platformie KA.