|  |
| --- |
| **Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej** |
| **Kierunek studiów: Ekonomia** |
| **Moduł / przedmiot: Marketing i analizy rynkowe/ CRM** |
| **Profil kształcenia: praktyczny** |
| **Poziom kształcenia: studia I stopnia** |
| **Liczba godzin w semestrze** | 1 | 2 | 3 |
| I | II | III | IV | **V** | VI |
| **Studia stacjonarne**(w/ćw/lab/pr/e)\* |  |  | **14ćw** |  |  |  |
| **Studia niestacjonarne**(w/ćw/lab/pr/e) |  |  | **10ćw** |  |  |  |
| **WYKŁADOWCA** | mgr Angelika Pabian |
| **FORMA ZAJĘĆ** | Ćwiczenia |
| **CELE PRZEDMIOTU** | Poznanie praktycznych aspektów zastosowania narzędzi informatycznych klasy CRM w przedsiębiorstwie |
| **Efekt przedmiotowy** | **Odniesienie do efektów** | **Opis efektów kształcenia** | **Sposób weryfikacji efektu** |
| kierunkowych | obszarowych | Wiedza |
| 1 |  |  | znajomość sensu istnienia i wdrażania systemów informatycznych klasy CRM | * Odpytywanie studentów z zakresu wiedzy zdobytej podczas zajęć, dyskusje oraz ćwiczenia praktyczne
 |
| 2 |  |  | znajomość przebiegu procesu wdrożenia systemu informatycznego klasy CRM, | * Odpytywanie studentów z zakresu wiedzy zdobytej podczas zajęć, dyskusje oraz ćwiczenia praktyczne
 |
| 3 |  |  | rozumienie roli analizy przedwdrożeniowej,identyfikuje zagrożenia i problemy przy wdrożeniu systemu, | * Odpytywanie studentów z zakresu wiedzy zdobytej podczas zajęć, dyskusje oraz ćwiczenia praktyczne
 |
| 4 |  |  | znajomość przykładowych funkcjonalności systemów spotykanych w praktyce. | * Odpytywanie studentów z zakresu wiedzy zdobytej podczas zajęć, dyskusje oraz ćwiczenia praktyczne
 |
| Umiejętności |
|  |  |  |  umiejętność podstawowej obsługi przykładowego systemu klasy CRM, | * Samodzielne wykonywanie zleconych ćwiczeń w laboratorium komputerowym na bazie systemu informatycznego klasy CRM
 |
|  |  |  | umiejętność wyciągania informacji i wniosków z zawartych w systemie danych oraz dokonać ich analizy krytycznej, | * Samodzielne wykonywanie zleconych ćwiczeń w laboratorium komputerowym na bazie systemu informatycznego klasy CRM
 |
|  |  |  | umiejętność samodzielnej zaawansowanej konfiguracji elementów przykładowego systemu klasy CRM. | * Samodzielne wykonywanie zleconych ćwiczeń w laboratorium komputerowym na bazie systemu informatycznego klasy CRM
 |
| Kompetencje społeczne |
|  |  |  | świadomość praktycznych zastosowań systemów klasy CRM w przedsiębiorstwach i ich ciągłej ewolucji. | * Ćwiczenia i zadania realizowane podczas zajęć
 |
|  |  |  | świadomość konieczności ciągłego uzupełniania i aktualizowania swojej wiedzy w zakresie informatycznych systemów wspomagania zarządzania klientami,  | * Ćwiczenia i zadania realizowane podczas zajęć
 |
|  |  |  | świadomość korzyści możliwych do uzyskania dzięki wdrożeniu systemu klasy CRM. | * Ćwiczenia i zadania realizowane podczas zajęć
 |
| **Nakład pracy studenta (w godzinach dydaktycznych 1h dyd.=45 minut)\*\***  |
| **Stacjonarne**udział w wykładach = udział w ćwiczeniach = 14hprzygotowanie do ćwiczeń = 12hprzygotowanie do wykładu = przygotowanie do egzaminu/zaliczenia = 10hrealizacja zadań projektowych = e-learning = zaliczenie/egzamin = 2hinne =**RAZEM: 38h****Liczba punktów ECTS: 1,5****w tym w ramach zajęć praktycznych: 1,5** | **Niestacjonarne**udział w wykładach = udział w ćwiczeniach = 10hprzygotowanie do ćwiczeń = 16hprzygotowanie do wykładu = przygotowanie do egzaminu/zaliczenia = 10hrealizacja zadań projektowych = e-learning = zaliczenie/egzamin = 2hinne =**RAZEM: 38h****Liczba punktów ECTS: 1,5****w tym w ramach zajęć praktycznych: 1,5** |
| **WARUNKI WSTĘPNE** | Podstawowa wiedza na temat filozofii CRM w zarządzeniu, podstawy obsługi komputera. |
| **TREŚCI PRZEDMIOTU****(**z podziałem na zajęcia w formie bezpośredniej i e-learning) | * CRM – znaczenie tej filozofii dla przedsiębiorstwa.
* Różnice w organizacji, która wdrożyła CRM i w takiej, która go nie wdrożyła.
* Korzyści wymagające zastosowania SI wspomagającego CRM.
* Przebieg wdrożenia SI klasy CRM.
* Główne problemy i sposoby na radzenie sobie z nimi podczas wdrożenia CRM.
* Praktyczne przykłady zastosowań SI wspomagającego CRM.

Zajęcia praktyczne – korzystanie i samodzielna konfiguracja SI klasy CRM. |
| **LITERATURA** **OBOWIĄZKOWA** |  |
| **LITERATURA** **UZUPEŁNIAJĄCA** | * Lektura artykułów branżowych dot. systemów CRM – m.in.:
* [http://www.magazynit.pl](http://www.magazynit.pl/)
* „Jak wdrożyć CRM w małej i średniej firmie”, autorzy: Alicja Mazur, Dariusz Mazur, Wyd.: MADAR Sp. z o.o.
* Lektura artykułów branżowych: ComputerWorld, <http://crm.pl>,

Książka: „CRM. Relacje z klientami”, autor: Jill Dyche |
| **METODY NAUCZANIA****(**z podziałem na zajęcia w formie bezpośredniej i e-learning) | Ćwiczenia: prezentacja zagadnień przedmiotu, dyskusja, ćwiczenia praktyczne przy komputerze |
| **POMOCE NAUKOWE** | Komputery z oprogramowaniem – SI klasy CRM |
| **PROJEKT****(o ile jest realizowany w ramach modułu zajęć)** | Nie dotyczy |
| **SPOSÓB ZALICZENIA** | zaliczenie z oceną |
| **FORMA I WARUNKI ZALICZENIA** | Aktywność na zajęciach, wykonanie przewidzianych ćwiczeń praktycznychWarunkiem uzyskania zaliczenia jest zdobycie pozytywnej oceny ze wszystkich form zaliczenia przewidzianych w programie zajęć z uwzględnieniem kryteriów ilościowych oceniania określonych w Ramowym Systemie Ocen Studentów w Wyższej Szkole Biznesu w Dąbrowie Górniczej. |