|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 = 14h  przygotowanie do ćwiczeń = 12h  przygotowanie do wykładu =  przygotowanie do egzaminu/zaliczenia = 10h  realizacja zadań projektowych =  e-learning =  zaliczenie/egzamin = 2h  inne =  **RAZEM: 38h**  **Liczba punktów ECTS: 1,5**  **w tym w ramach zajęć praktycznych: 1,5** | | | | | | | | **Niestacjonarne**  udział w wykładach =  udział w ćwiczeniach = 10h  przygotowanie do ćwiczeń = 16h  przygotowanie do wykładu =  przygotowanie do egzaminu/zaliczenia = 10h  realizacja zadań projektowych =  e-learning =  zaliczenie/egzamin = 2h  inne =  **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 praktycznych  Warunkiem 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. | | | | | | | | | |