

**AGH**AGH UNIVERSITY OF SCIENCE
AND TECHNOLOGY

Nazwa modułu zajęć:	Zarządzanie relacjami z klientem				
Rok akademicki:	2019/2020	Kod:	HSOC-2-205-II-s	Punkty ECTS:	1
Wydział:	Humanistyczny				
Kierunek:	Socjologia	Specjalność:	Innowacje i interwencje społeczne		
Poziom studiów:	Studia II stopnia	Forma studiów:	Stacjonarne		
Język wykładowy:	Polski	Profil:	Ogólnoakademicki (A)	Semestr:	2
Strona www:	—				
Prowadzący moduł:	mgr Kućma Grzegorz (grzegorz.kucma@gmail.com)				

Treści programowe zapewniające uzyskanie efektów uczenia się dla modułu zajęć

Zarządzanie relacjami z klientem ma dostarczyć Studentom wiedzy z zakresu kreowania i zarządzania procesem budowy relacji pomiędzy zespołem obsługującym klienta a klientem.

Opis efektów uczenia się dla modułu zajęć

Kod MEU	Student, który zaliczył moduł zajęć zna i rozumie/potrafi/jest gotów do	Powiązania z KEU	Sposób weryfikacji i oceny efektów uczenia się osiągniętych przez studenta w ramach poszczególnych form zajęć i dla całego modułu zajęć
Wiedza: zna i rozumie			
M_W001	Ma poszerzoną wiedzę o normach konstytuujących i regulujących struktury i instytucje społeczne, potrafi zinterpretować ich źródła i wpływ na ludzkie zachowania w odniesieniu do relacji z klientami	SOC2A_W05	Prezentacja, Projekt
M_W002	Ma poszerzoną wiedzę o rodzajach więzi społecznej i prawidłowościach, którym podlegają oraz o zjawiskach i procesach charakterystycznych dla grup społecznych istotnych dla zarządzania relacjami z klientem.	SOC2A_W07	Prezentacja, Projekt
Umiejętności: potrafi			

M_U001	Potrafi analizować i rozumie zjawiska społeczne w kategoriach socjologii mediów i komunikowania z uwzględnieniem kontekstu ekonomicznego, politycznego i kulturowego	SOC2A_U02	Udział w dyskusji, Wykonanie projektu, Wykonanie ćwiczeń
M_U002	Potrafi skonstruować i prowadzić różne projekty badawcze z zakresu socjologii z wykorzystaniem zaawansowanych metod i narzędzi badawczych	SOC2A_U08	Udział w dyskusji, Wykonanie projektu
Kompetencje społeczne: jest gotów do			
M_K001	Jest przygotowany do otwartego uczestnictwa w dyskusji, wyrażania i przyjmowania uwag krytycznych	SOC2A_K03	Aktywność na zajęciach
M_K002	Jest przygotowany do uczestnictwa w zespołach badawczych, oraz współdziałania w grupie i pełnienia różnych ról w tychże	SOC2A_U14	Aktywność na zajęciach

Liczba godzin zajęć w ramach poszczególnych form zajęć

Suma	Forma zajęć dydaktycznych										
	Wykład	Ćwiczenia audytoryjne	Ćwiczenia laboratoryjne	Ćwiczenia projektowe	Konwersatorium	Zajęcia seminaryjne	Zajęcia praktyczne	Zajęcia terenowe	Zajęcia warsztatowe	Prace kontrolne i przejściowe	Lektorat
15	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0

Matryca kierunkowych efektów uczenia się w odniesieniu do form zajęć i sposobu zaliczenia, które pozwalają na ich uzyskanie

Kod MEU	Student, który zaliczył moduł zajęć zna i rozumie/potrafi/jest gotów do	Forma zajęć dydaktycznych										
		Wykład	Ćwiczenia audytoryjne	Ćwiczenia laboratoryjne	Ćwiczenia projektowe	Konwersatorium	Zajęcia seminaryjne	Zajęcia praktyczne	Zajęcia terenowe	Zajęcia warsztatowe	Prace kontrolne i przejściowe	Lektorat
Wiedza: zna i rozumie												
M_W001	Ma poszerzoną wiedzę o normach konstytuujących i regulujących struktury i instytucje społeczne, potrafi zinterpretować ich źródła i wpływ na ludzkie zachowania w odniesieniu do relacji z klientami	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-

M_W002	Ma poszerzoną wiedzę o rodzajach więzi społecznej i prawidłowościach, którym podlegają oraz o zjawiskach i procesach charakterystycznych dla grup społecznych istotnych dla zarządzania relacjami z klientem.	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-
Umiejętności: potrafi												
M_U001	Potrafi analizować i rozumie zjawiska społeczne w kategoriach socjologii mediów i komunikowania z uwzględnieniem kontekstu ekonomicznego, politycznego i kulturowego	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-
M_U002	Potrafi skonstruować i prowadzić różne projekty badawcze z zakresu socjologii z wykorzystaniem zaawansowanych metod i narzędzi badawczych	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-
Kompetencje społeczne: jest gotów do												
M_K001	Jest przygotowany do otwartego uczestnictwa w dyskusji, wyrażania i przyjmowania uwag krytycznych	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-
M_K002	Jest przygotowany do uczestnictwa w zespołach badawczych, oraz współdziałania w grupie i pełnienia różnych ról w tychże	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-

Nakład pracy studenta (bilans punktów ECTS)

Forma aktywności studenta	Obciążenie studenta
Udział w zajęciach dydaktycznych/praktyka	15 godz
przygotowanie projektu, prezentacji, pracy pisemnej, sprawozdania	8 godz
Dodatkowe godziny kontaktowe	2 godz
Sumaryczne obciążenie pracą studenta	25 godz
Punkty ECTS za moduł	1 ECTS

Pozostałe informacje

Szczegółowe treści kształcenia w ramach poszczególnych form zajęć (szczegółowy program wykładów i pozostałych zajęć)

Ćwiczenia projektowe

MODUŁ KOMUNIKACYJNY. ZARZĄDZANIE RELACJAMI Z KLIENTEM

Przedmiot Zarządzanie relacjami z klientem ma dostarczyć Studentom wiedzy z zakresu kreowania i zarządzania procesem budowy relacji pomiędzy zespołem obsługującym klienta a klientem. Jego celem jest zapoznanie Studentów z technikami i metodami skutecznego i efektywnego komunikowania, nawiązywania relacji, prezentacji, zarządzania projektami, negocjacji i rozwiązywania konfliktów.

Metody i techniki kształcenia:

Ćwiczenia projektowe: Studenci wykonują zadany projekt samodzielnie, bez większej ingerencji prowadzącego. Ma to wykształcić poczucie odpowiedzialności za pracę w grupie oraz odpowiedzialności za podejmowane decyzje.

Warunki i sposób zaliczenia poszczególnych form zajęć, w tym zasady zaliczeń poprawkowych, a także warunki dopuszczenia do egzaminu:

obecność, aktywność, projekt

Zasady udziału w poszczególnych zajęciach, ze wskazaniem, czy obecność studenta na zajęciach jest obowiązkowa:

Ćwiczenia projektowe:

- Obecność obowiązkowa: Tak

- Zasady udziału w zajęciach: Studenci wykonują prace praktyczne mające na celu uzyskanie kompetencji zakładanych przez syllabus. Ocenie podlega sposób wykonania projektu oraz efekt końcowy.

Sposób obliczania oceny końcowej

Ocena końcowa obejmuje:

aktywny udział w zajęciach 20%

wykonanie projektu 80%

Sposób i tryb wyrównywania zaległości powstałych wskutek nieobecności studenta na zajęciach:

indywidualne konsultacje z prowadzącym

Wymagania wstępne i dodatkowe, z uwzględnieniem sekwencyjności modułów

brak

Zalecana literatura i pomoce naukowe

Zalecana literatura:

Adler R., Rosenfeld L.B., Proctor II R.F. (2011), Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań

Gorman T., 2009, Perswazja. Droga do osiągnięcia celów, One Press, Warszawa 2009.

Lewicki R., Saunders D., Barry B., Minton J., 2005, Zasady negocjacji. Kompendium wiedzy dla trenerów i menedżerów, Rebis, Poznań

Publikacje naukowe osób prowadzących zajęcia związane z tematyką modułu

literatura zostanie dostarczona na zajęciach

Informacje dodatkowe

MODUŁ KOMUNIKACYJNY

Zasadniczym celem modułu jest rozwinięcie kompetencji komunikacyjnych Studentów i Studentek niezbędnych do realizacji zadań związanych z projektowaniem i wdrażaniem innowacji (informowaniem,

budową wizerunku, negocjacje, zarządzaniem relacjami z klientem, a także budowaniem relacji w zespole).

Program modułu komunikacyjnego konstytuują zatem zajęcia praktyczne, osadzone w adekwatnym kontekście teoretycznym związanym z kluczowymi procesami charakterystycznymi dla współczesnego zmediatyzowanego społeczeństwa, w którym kompetencje komunikacyjne stanowią podstawę skutecznych

innowacji we wszystkich sferach życia społecznego i gospodarczego.