



MAŁOPOLSKA WYŻSZA SZKOŁA EKONOMICZNA W TARNOWIE
KARTA PROGRAMOWA

Moduł kształcenia	Obsługa klienta	
Nazwa modułu kształcenia w języku angielskim	Customer service	
Kierunek studiów	Zarządzanie	
Profil kształcenia	Ogólnoakademicki	
Forma kształcenia	studia stacjonarne	
Poziom przedmiotu (podstawowy/specjalnościowy/ ogólnouczelniany)	specjalnościowy	
Status przedmiotu (obowiązkowy/do wyboru)	Do wyboru	
Poziom modułu kształcenia	studia II stopnia	
Język wykładowy	polski	
Semestr realizacji modułu	II-IV	
Liczba punktów ECTS	4	
Liczba godzin	Forma modułu: wykład	Forma modułu: ćwiczenia
	45	
Jednostka realizująca moduł	Katedra Zarządzania	
Moduły poprzedzające		

Syntetyczna charakterystyka modułu

Moduł poświęcony jest zagadnieniom związanym z obsługą klienta. Student poznaje właściwe zasady obsługi klienta, metody i techniki budowania właściwej komunikacji z klientem oraz metody postępowania w trudnych sytuacjach. W module wskazuje się na użyteczność znajomości mechanizmów obsługi w celu zidentyfikowania potrzeb i oczekiwań klienta oraz dostosowania działań firmy do potrzeb rynkowych.

Cele modułu

Celem zajęć jest przekazanie praktycznej wiedzy z zakresu obsługi klienta. Przybliżenie podstawowych zasad i standardów obsługi klienta. Zwrócenie uwagi na powiązanie zadań w zakresie obsługi klienta z celami firmy. Przybliżenie typologii klienta w celu poprawy komunikacji z klientem i skuteczniejszego radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Zaznajomienie z zasadami obsługi klienta przez telefon oraz różne kanały internetowe. Klient strategiczny, specjalny co wnosi do organizacji, na co należy zwrócić uwagę w jego obsłudze.

Opis efektów uczenia się modułu

Symbol efektu uczenia się dla modułu	Osiągnięte efekty uczenia się	Odniesienie do efektów uczenia się dla kierunku
	Wiedza:	
W_01	Identyfikuje i wyjaśnia podstawowe pojęcia z zakresu obsługi klienta,	K_W05
W_02	Zna zasady dotyczące budowania właściwej komunikacji z klientem, również w sytuacjach trudnych	K_W07
W_03	Zna metody komunikacji odpowiednie dla wybranej typologii klienta.	K_W08
	Umiejętności:	

U_01	Potrafi przeprowadzić segmentację klienta według typu obsługi,	K_U03
U_02	Potrafi w oparciu o poznane zasady właściwie komunikować się z klientem	K_U06
U_03	Potrafi zastosować poznane metody w sytuacjach trudnych w celu łagodzenia konfliktowych sytuacji,	K_U07
U_04	Posiada umiejętność oceny decyzji związanych z budowaniem lojalności klientów, potrafi zaprojektować programy lojalnościowe,	
U_05	Potrafi dokonać oceny jakości usług w oparciu o poznane metody badawcze.	
Kompetencje społeczne:		
K_01	Przygotowany do samodzielnego poszerzania wiedzy,	K_K01
K_02	Przygotowany do podejmowania decyzji w organizacji ,	K_K04
K_03	Przygotowany do pracy w zespole,	
K_04	Przygotowany do uczestniczenia w budowaniu projektów oraz prezentacji wyników własnej pracy.	

Kryteria oceny efektów uczenia się oraz metody ich weryfikacji

Symbol efektu uczenia się (1)	na ocenę 2	na ocenę 3	na ocenę 4	na ocenę 5	na ocenę 6	Metody weryfikacji efektów uczenia się (2)
W_01	Student nie zna podstawowych pojęć z zakresu obsługi klienta.	Student potrafi wyjaśnić podstawowe pojęcia związane z obsługą klienta, jego wiedza jest w pełni odtwórcza.	Student dobrze operuje poznanymi pojęciami. Prezentuje dobre przygotowanie teoretyczne.	Student wyjaśniając zagadnienia teoretyczne podaje przykłady praktyczne, bardzo dobrze operuje poznanymi pojęciami.	Student wyjaśnia w stopniu znacznie wykraczającym poza ramy modułu zagadnienia teoretyczne swobodnie ilustrując je przykładami.	EP
W_02	Student nie zna zasad dotyczących budowania właściwej komunikacji z klientem, nie ma wiedzy teoretycznej na temat zachowani w sytuacjach trudnych.	Student zna zasady dotyczące budowania właściwej komunikacji z klientem.	Student omawia zasady dotyczące budowania właściwej komunikacji z klientem, potrafi podać zasady dotyczące łagodzenia konfliktowych sytuacji. Posiada dobre podstawy teoretyczne.	Student dysponuje uporządkowaną wiedzą teoretyczną sprawnie ilustrując ją przykładami praktycznymi.	Student posiada pogłębioną i usystematyzowaną wiedzę wykraczającą poza ramy modułu.	EP,PG
W_03	Student nie zna typologii klienta oraz metod komunikacji odpowiednich dla wybranej typologii klienta.	Student zna typologię klienta. Jego wiedza jest w pełni odtwórcza.	Student zna metody komunikacji odpowiednie dla wybranej typologii klienta.	Student dysponuje uporządkowaną wiedzą teoretyczną sprawnie ilustrując ją przykładami praktycznymi.	Student posiada pogłębioną i usystematyzowaną wiedzę wykraczającą poza ramy modułu.	EP,PP
U_01	Student nie potrafi przeprowadzić segmentacji klienta według typu obsługi.	Student potrafi przeprowadzić segmentację klienta według typu obsługi.	Student potrafi przeprowadzić segmentację klienta według typu obsługi i poddaje analizie otrzymane wyniki.	Student prawidłowo dokonuje pełnej analizy zagadnienia, wzbogaca ją o własne wnioski i interpretacje. W sposób klarowny analizuje zależności między badanymi zjawiskami.	Student weryfikuje i analizuje zagadnienia przedmiotu z wykorzystaniem metod wykraczających poza zakres prezentowany w literaturze podstawowej i uzupełniającej.	EP,PP
U_02	Student nie zna zasad i właściwego komunikowania się z klientem.	Student stosuje poznane zasady i w sposób właściwy komunikuje się z klientem.	Student stosuje poznane zasady i w sposób właściwy komunikuje się z klientem.	Student stosuje poznane zasady i w sposób właściwy komunikuje się z klientem, trafnie podejmuje decyzje związane z obsługą klienta.	Student weryfikuje i analizuje sytuacje dotyczące obsługi klienta w sposób znacznie wykraczający poza zakres modułu.	PP, PG
U_03	Student nie potrafi zastosować poznanych metod w sytuacjach trudnych w celu łagodzenia konfliktowych sytuacji.	Student zna metody i potrafi je zastosować w sytuacjach trudnych w celu łagodzenia konfliktowych sytuacji.	Student w stopniu dobrym opanował metody rozwiązywania konfliktowych sytuacji i potrafi zastosować właściwe do konkretnych warunków.	Student trafnie podejmuje decyzje związane z obsługą klienta w sytuacjach trudnych i potrafi zastosować właściwe do konkretnych warunków.	Student weryfikuje i analizuje sytuacje dotyczące obsługi klienta w sposób znacznie wykraczający poza zakres modułu.	EP,PP

U_04	Student nie potrafi zaprojektować i ocenić skuteczności wybranych programów lojalnościowych.	Student wykorzystując poznaną wiedzę teoretyczną potrafi zaprojektować proste programy lojalnościowe w firmie.	Student wykorzystując poznaną wiedzę teoretyczną potrafi zaprojektować przykładowe programy lojalnościowe w firmie.	Student wykorzystując poznaną wiedzę teoretyczną potrafi zaprojektować złożone programy lojalnościowe w firmie oraz umie ocenić stopień skuteczności tych programów.	Student potrafi wykorzystać wiedzę w ujęciu znacznie wykraczającym tematykę modułu.	PP
U_05	Student nie potrafi dokonać oceny jakości obsługi klienta.	Student potrafi przeprowadzić badanie jakości obsługi klienta w oparciu o poznane metody badawcze.	Student potrafi przeprowadzić i dokonać oceny jakości świadczonych usług w oparciu o poznane metody badawcze.	Student potrafi przeprowadzić i dokonać oceny jakości świadczonych usług, na podstawie otrzymanych danych przedstawia własne wnioski.	Student potrafi wykorzystać wiedzę w ujęciu znacznie wykraczającym tematykę modułu.	PP, PG
K_01	Student nie potrafi samodzielnie pracować nad poszerzaniem własnej wiedzy.	Student wykazuje zainteresowanie wiedzą przekazywaną w ramach zajęć.	Student potrafi samodzielnie poszerzać zakres wiedzy prezentowany w trakcie modułu.	Student potrafi poszerzać wiedzę w oparciu o literaturę uzupełniającą modułu.	Student potrafi wykorzystać wiedzę w ujęciu znacznie wykraczającym tematykę modułu.	PP
K_02	Student nie potrafi podejmować decyzji w oparciu o prezentowane informacje.	Student posiada podstawy dotyczące postępowania w procesie decyzyjnym.	Student w oparciu o posiadane informacje potrafi dokonać analizy i sformułować własne rozwiązania.	Student potrafi przedstawić własne wnioski i ocenić podjęte rozwiązania.	Student potrafi podejmować decyzję w ujęciu znacznie wykraczającym poza tematykę modułu.	PP, PG
K_03	Student nie potrafi pracować w zespole.	Student potrafi współdziałać w zespole przy rozwiązywaniu problemów.	Student wykazuje się kreatywnością w pracy zespołowej.	Student potrafi organizować pracę zespołu, wykazuje się dużą kreatywnością.	Student posiada umiejętność kierowania zespołem i wykazuje się odpowiedzialnością za pracę zespołu.	PP, PG
K_04	Student nie potrafi zaprezentować własnych wyników pracy.	Student potrafi przygotować projekt oraz w sposób poprawny dokonuje prezentacji wyników własnej pracy.	Student potrafi przygotować projekt oraz w sposób profesjonalny dokonuje prezentacji wyników własnej pracy.	Student potrafi przygotować projekt i w sposób profesjonalny prezentuje wyniki własnej pracy oraz przedstawia własne wnioski.	Student potrafi podejmować decyzję w ujęciu znacznie wykraczającym poza tematykę modułu.	EP,PP

(1) wpisać symbol efektu uczenia się

(2) wpisać np.: EU – egzamin ustny; EP – egzamin pisemny; T – test; P – prezentacja; PR – projekt; ES – esej; RE – referat, PP – przykład praktyczny, PE – platforma e-learningowa, PG- praca w grupie, S – odgrywanie scenek, itp.

Treści kształcenia modułu	
Forma modułu: wykład	Forma modułu: ćwiczenia
<ol style="list-style-type: none"> Zadania i wyzwania stojące przed pracownikiem obsługi klienta. Powiązanie celów firmy z celami pracownika obsługi klienta. Cechy i umiejętności profesjonalnego pracownika obsługi klienta. Zasady pracy i kontaktu z klientem w różnych sytuacjach oraz za pośrednictwem różnych metod komunikacji. Typologia klienta. Style myślenia i działania (klient vs obsługujący) Radzenie sobie w trudnych sytuacjach Etapy rozmowy z klientem Standardy jakości obsługi klienta 	

10. Siła zespołu w obsłudze klienta	
11. Lider w zespole	

Literatura podstawowa	<ol style="list-style-type: none"> Ostrowska I., Chraćchol-Barczyk U., Rosa G., <i>Profesjonalna obsługa klienta</i>, Wyd. Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2020. Kotler Ph., <i>Marketing</i>, Wolters Kluwer, Warszawa 2012. Barlow J., Stewart P., <i>Markowa obsługa klientów : nowe źródło przewagi nad konkurencją</i>, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2010. Mouliniere R., <i>Techniki sprzedaży</i>, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007. Czubała A., Jonas A., Smoleń T., Wiktor J., <i>Marketing usług</i>, Wydawnictwo Wolters Kluwer, Kraków 2006. Horovitz J., <i>Strategia obsługi klienta</i>, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2006.
Literatura uzupełniająca	<ol style="list-style-type: none"> Tłuczak A., Kauf S., <i>Logistyczna obsługa klienta</i>, Wyd. Wydawnictwo Naukowe PWN, 2018. Brown Stanley A., <i>Strategiczne podejście do klientów</i>, Polskie Wydaw. Ekonomiczne, Warszawa 2003. Haman W., Gut J., <i>Handlowanie to gra : czyli od namawiania i zebrania do zaspokajania potrzeb klienta</i>, Wydaw. Kontrakt, Warszawa 2000. Storbacka K., Lehtinen J. R., <i>Sztuka budowania trwałych związków z klientami</i>, Oficyna Ekonomiczna. Oddział Polskich Wydawnictw Profesjonalnych "ABC", Kraków 2001. Edwards, S. Edwards, L. Clampitt Douglas, <i>„Niech klienci tłoczą się u Twoich drzwi”</i>, Helion, Gliwice 2006. Performance Research Associates, <i>„Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów”</i>, Wolters Kluwer, Kraków 2006. Zeszyty Naukowe Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie (zn.mwse.edu.pl).

Metody dydaktyczne

Wykład z prezentacją multimedialną. Ćwiczenia z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej oraz innych narzędzi szkoleniowo-trenerskich. Zajęcia prowadzone są metodą pracy w grupach z wykorzystaniem analizy przypadków, dyskusji i prezentacji poszczególnych elementów przedmiotu. Praca na zajęciach wymaga aktywnego uczestnictwa oraz przyswojenia materiałów wskazanych i/lub przekazanych w trakcie wykładów.

Nakład czasu pracy studenta w przeliczeniu na godziny i punkty ECTS

Elementy składające się na pracę studenta	Ilość godzin	Ilość punktów ECTS	
Udział w wykładach	45		
Udział w ćwiczeniach	-		
Samodzielne studiowanie tematyki wykładów	20		
Samodzielne przygotowanie się do ćwiczeń	-		
Przygotowanie się do egzaminu	20		
Przygotowanie się do zaliczenia	-		
Przygotowanie eseju	-		
Przygotowanie prezentacji w grupie	15		
Przygotowanie referatu	-		
Przygotowanie projektu	-		
Inne (przyswojenie przekazanych materiałów dodatkowych)	-		
Suma	100		4

