Zarządzanie relacjami z klientami i budowanie kapitału relacyjnego - opis przedmiotu

Informacje ogólne

Nazwa przedmiotu	Zarządzanie relacjami z klientami i budowanie kapitału relacyjnego
Kod przedmiotu	04.9-WZ-ZSPD-ZRKR
Wydział	Wydział Ekonomii i Zarządzania
Kierunek	Zarządzanie sprzedażą
Profil	ogólnoakademicki
Rodzaj studiów	podyplomowe
Semestr rozpoczęcia	semestr zimowy 2020/2021

Informacje o przedmiocie

Semestr	1
Liczba punktów ECTS do zdobycia	2
Typ przedmiotu	obowiązkowy
Język nauczania	polski
Sylabus opracował	• dr hab. inż. Wiesław Danielak, prof. UZ

Formy zajęć

Forma zajęć	Liczba godzin w semestrze (stacjonarne)	Liczba godzin w tygodniu (stacjonarne)	Liczba godzin w semestrze (niestacjonarne)	Liczba godzin w tygodniu (niestacjonarne)	Forma zaliczenia
Wykład i ćwiczenia	-	-	10 (w tym jako e-learning)	0,67 (w tym jako e-learning)	Zaliczenie na ocenę

Cel przedmiotu

Celem przedmiotu jest nabycie wiedzy, kompetencji i umiejętności w zakresie zarządzania relacjami wewnątrz organizacyjnymi i międzyorganizacyjnymi (w szczególności z klientami), z uwzględnieniem procesu budowania kapitału relacyjnego.

Wymagania wstępne

Brak.

Zakres tematyczny

Istota relacji, rodzaje i czynniki je kształtujące, typologia relacji, cele i oczekiwania interesariuszy, etapy rozwoju relacji - zarządzanie relacjami, przestrzeń relacyjna, jakość i wartość relacji, kompetencje i zdolności relacyjne, relacyjna przewaga konkurencyjna, renta relacyjna, strategie relacyjne, kapitał relacyjny i czynniki go kształtujące, model kapitału relacyjnego, korzyści i bariery w sferze zarządzanie relacjami z klientami.

Metody kształcenia

W ramach wykładu: metody podające: wykład informacyjny z wykorzystaniem technik multimedialnych; W ramach ćwiczeń: rozwiązywanie zadań, analiza studium przypadku; projekt (praca w zespołach zadaniowych); prezentacja wyników pracy; dyskusja.

Efekty uczenia się i metody weryfikacji osiągania efektów uczenia się

Opis efektu	Symbole efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
Posiada pogłębioną, uporządkowaną wiedzę w zakresie zarządzania relacjami wewnątrz organizacyjnymi i międzyorganizacyjnymi (w szczególności z klientami), z uwzględnieniem procesu budowania kapitału relacyjnego	• ZS_W02	• dyskusja • zaliczenie - ustne, opisowe, testowe i inne	• Wykład i ćwiczenia
Posiada pogłębioną wiedzę o przyczynach i konsekwencjach zmian zachodzących w przedsiębiorstwie i jego otoczeniu. Zna podstawowe metody, koncepcje i narzędzia analizy jakości i wartości relacji oraz kształtowania kapitału relacyjnego z klientami i interesariuszami zewnętrznymi.	• ZS_W06	• dyskusja • odpowiedź ustna	• Wykład i ćwiczenia
Potrafi objąć krytyczną analizą, ocenić oraz zaproponować ulepszenia zarządzania relacjami.	• ZS_U02	• dyskusja • obserwacje i ocena umiejętności praktycznych studenta • zaliczenie - ustne, opisowe, testowe i inne	• Wykład i ćwiczenia

Opis efektu	Symbole efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
Potrafi samodzielnie planować i realizować własne uczenie się przez całe życie i ukierunkować innych w tym zakresie	• ZS_U06	• dyskusja • obserwacje i ocena umiejętności praktycznych studenta • zaliczenie - ustne, opisowe, testowe i inne	• Wykład i ćwiczenia
Jest gotów do krytycznej oceny posiadanej wiedzy oraz uznawania znaczenia wiedzy w rozwiązywaniu problemów poznawczych i praktycznych ukierunkowanych na zarządzanie relacjami i budowanie kapitału relacyjnego.	• ZS_K01	• dyskusja • obserwacje i ocena umiejętności praktycznych studenta • odpowiedź ustna	• Wykład i ćwiczenia

Warunki zaliczenia

Udział w zajęciach wykładowych. Analiza przypadków oraz zadań w grupach dwu- trzy- osobowych na ocenę.

Literatura podstawowa

1. Blińska - Reformat K. (red.), (2009), *Relacje podmiotów rynkowych w warunkach zmian*, Warszawa.
2. Danielak W. (2012), *Kształtowanie kapitału relacyjnego w małym i średnim przedsiębiorstwie,* Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego, Wrocław.
3. Niemczyk J., Stańczyk-Hugiet E., Jasiński B., (2012), *Sieci międzyorganizacyjne. Współczesne wyzwania dla teorii i praktyki zarządzania,* Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa.
4. Olesiński Z. (2010), *Zarządzanie relacjami międzyorganizacyjnymi,* C.H. Beck, Warszawa.

Literatura uzupełniająca

1. Kozina A. (red.), (2015), *Wybrane problemy zarządzania relacjami w przedsiębiorstwie,* MFiles, Kraków.
2. Olesiński Z. (2010), *Zarządzanie relacjami międzyorganizacyjnymi*, C.H. Beck, Warszawa.

Uwagi

Zmodyfikowane przez dr hab. inż. Wiesław Danielak, prof. UZ (ostatnia modyfikacja: 26-08-2020 18:19)

Wygenerowano automatycznie z systemu SylabUZ