



Budowanie relacji z klientem

Karta opisu przedmiotu

Informacje podstawowe

Kierunek studiów Informatyka Społeczna	Cykl dydaktyczny 2023/2024
Specjalność -	Kod przedmiotu HIFSS.IAO.609a395589abc.23
Jednostka organizacyjna Wydział Humanistyczny	Języki wykładowe polski
Poziom kształcenia Studia licencjackie I stopnia	Obligatoryjność Do wyboru
Forma studiów Stacjonarne	Blok zajęciowy Przedmioty ogólne
Profil studiów Praktyczny	Przedmiot powiązany z badaniami naukowymi Nie
Koordynator przedmiotu	Michał Madura
Prowadzący zajęcia	Michał Madura

Okresy Semestr 2, Semestr 4	Forma zaliczenia Zaliczenie	Liczba punktów ECTS 1
	Forma prowadzenia i godziny zajęć Zajęcia warsztatowe: 12	

Cele kształcenia dla przedmiotu

C1	Te zajęcia mają charakter praktyczny. Ich głównym tematem będą relacje biznesowe. Podyskutujemy o tym czym są, jak je budować oraz jak dbać o to, żeby były trwałe. W trakcie zajęć dotkniemy wątków związanych z komunikacją, sprzedażą oraz perswazją.
----	--

Efekty uczenia się dla przedmiotu

Kod	Efekty w zakresie	Kierunkowe efekty uczenia się	Metody weryfikacji
Wiedzy - Student zna i rozumie:			
W1	Uczestniczki i uczestnicy kursu rozumieją różnice pomiędzy sprzedażą bezpośrednią o konsultacyjną. Dodatkowo znają różne metody oraz techniki związane z komunikacją biznesową.	IFS1P_W02, IFS1P_W07	Koordinacja, realizacja projektu badawczego, przygotowanie referatu/publikacji, organizacja konferencji, obozów i wycieczek naukowych
Umiejętności - Student potrafi:			
U1	Uczestniczki i uczestnicy kursu potrafią komunikować się w sposób skuteczny. Dodatkowo wiedzą w jaki sposób długotrwale współpracować z klientem.	IFS1P_U02, IFS1P_U07, IFS1P_U09	Koordinacja, realizacja projektu badawczego, przygotowanie referatu/publikacji, organizacja konferencji, obozów i wycieczek naukowych
Kompetencji społecznych - Student jest gotów do:			
K1	Uczestniczki i uczestnicy kursu potrafią lepiej "sprzedawać" swoje pomysły.	IFS1P_K01, IFS1P_K02, IFS1P_K03	Koordinacja, realizacja projektu badawczego, przygotowanie referatu/publikacji, organizacja konferencji, obozów i wycieczek naukowych

Treści programowe zapewniające uzyskanie efektów uczenia się dla modułu zajęć

Zajęcia warsztatowe, dyskusja oraz elementy wykładowe.

Nakład pracy studenta

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane aktywności
Zajęcia warsztatowe	12
Udział w zajęciach dydaktycznych/praktyka	12
Przygotowanie projektu, prezentacji, pracy pisemnej, sprawozdania	6
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 30
Liczba godzin kontaktowych	Liczba godzin 12

* godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut

Treści programowe

Lp.	Treści programowe	Efekty uczenia się dla przedmiotu	Formy prowadzenia zajęć
1.	<p>Czym są relacje w biznesie?</p> <p>Zacniemy od opisanie rzeczywistości, w której jesteśmy. Tworzenie i utrzymanie relacji jest jedną z podstawowych aktywności człowieka. W życiu zawodowym, zwłaszcza w szeroko rozumianej branży IT, budowanie trwałych relacji nabiera nowego znaczenia. W zasadzie nie jest istotne jaką rolę pełni, wcześniej czy później staniemy przed takim wyzwaniem.</p>	W1, U1, K1	Zajęcia warsztatowe
2.	<p>Analiza, synteza, komunikacja</p> <p>W budowaniu i utrzymaniu relacji biznesowych ważna jest analiza potrzeb, synteza wiedzy oraz odpowiednia, trafna komunikacja. Na tych zajęciach zajmiemy się zarówno kwestiami teoretycznymi, jak i praktyką.</p>	W1, U1, K1	Zajęcia warsztatowe
3.	<p>Sprzedaż i perswazja</p> <p>Na koniec zajmiemy się tym w jaki sposób przekonać inną osobę do swoich pomysłów. Sprzedaż w tym kontekście będziemy rozumieć jako konsulting.</p>	W1, U1, K1	Zajęcia warsztatowe

Informacje rozszerzone

Metody i techniki kształcenia:

Dyskusja, Studium przypadku (Case study), Praca grupowa

Rodzaj zajęć	Metody zaliczenia	Warunki zaliczenia przedmiotu
Zajęcia warsztatowe	Koordinacja, realizacja projektu badawczego, przygotowanie referatu/publikacji, organizacja konferencji, obozów i wycieczek naukowych	Obecność + aktywność na zajęciach

Wymagania wstępne i dodatkowe

Brak wymagań wstępnych

Literatura

Obowiązkowa

1. The Challenger Sale, Dixon Matthew, 2011, QED Publishing
2. The Challenger Customer, Dixon Matthew, 2015, QED Publishing
3. The Customer Experience Book: How to design, measure and improve customer experience in your business, Alan Pennington, 2016, FT Press

Dodatkowa

1. Dawaj i bierz, Grant Adam, 2014, Wydawnictwo Muza

Kierunkowe efekty uczenia się

Kod	Treść
IFS1P_K01	potrafi myśleć i działać w sposób przedsiębiorczy
IFS1P_K02	w sposób odpowiedzialny pełni rolę zawodową, przestrzegając zasad etyki i dbając o rozwój dorobku swojego zawodu
IFS1P_K03	potrafi odpowiednio określić priorytety służące realizacji określonego zadania
IFS1P_U02	potrafi prawidłowo interpretować zjawiska społeczne, zwłaszcza dotyczące sfery komunikacji z użyciem nowych technologii informatycznych i medialnych.
IFS1P_U07	potrafi przygotować i przedstawić w języku polskim i języku obcym (na poziomie minimum B2 Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego) prezentację ustną, dotyczącą szczegółowych zagadnień związanych z wzajemnym oddziaływaniem pomiędzy informatycznymi technologiami komunikacyjnymi i światem społecznym.
IFS1P_U09	potrafi właściwie stawiać hipotezy, analizować przyczyny i przebieg obserwowanych zjawisk
IFS1P_W02	ma podstawową wiedzę o typowych rodzajach struktur komunikacyjnych i perswazyjnych oraz instytucji społecznych.
IFS1P_W07	ma podstawową wiedzę na temat sposobów wywierania wpływu społecznego i innowacji społecznych.