

## KARTA PRZEDMIOTU

Nazwa przedmiotu: **Badanie skuteczności obsługi klienta**

Nazwa w języku polskim:

Nazwa w jęz. angielskim:

### Dane dotyczące przedmiotu:

Jednostka oferująca przedmiot: Wydział Nauk Społecznych i Humanistycznych

Przedmiot dla jednostki: Wydział Nauk Społecznych i Humanistycznych

Cykl dydaktyczny:

Koordinator przedmiotu cyklu: dr Urszula Widelska

<b>Domyślny tryb protokołu dla przedmiotu:</b>
Zaliczenie z oceną <sup>1</sup>
<b>Skrócony opis:</b>
Przedmiot obejmuje zagadnienia z zakresu narzędzi i technik wykorzystywanych w procesie badania i pomiaru skuteczności obsługi klienta. Pomiar skuteczności obsługi klienta jest ważnym narzędziem w budowaniu trwałych relacji z rynkami docelowymi i ważnym wsparciem procesu decyzyjnego. Przedmiot należy do puli przedmiotów specjalnościowych i ma charakter obowiązkowy.
<b>Opis:</b>
Celem przedmiotu jest: C1_W – przekazania w stopniu pogłębionym wiedzy na temat metod i narzędzi badania poziomu obsługi klienta. C2_U – rozwijanie umiejętności stosowania narzędzi metod i narzędzi badania skuteczności obsługi w procesie budowania relacji z klientem C3_U – rozwijanie umiejętności wykorzystania metod pomiaru skuteczności obsługi klienta w procesie decyzyjnym. C5_K - rozwijanie świadomości znaczenia badań w zakresie skuteczności obsługi klienta w przedsiębiorstwie.
<b>Literatura:</b>
Literatura obowiązkowa: U. Bartkowska, Badanie potrzeb klienta czyli inwestycja z najwyższą stopą zwrotu, Złote Myśli sp. z o.o., Gliwice, 2016 (dostęp w bazie Ibuk Libra za pomocą kod PIN) M. Giemza, Metody określania i pomiaru satysfakcji klienta, (w: Funkcjonowanie i doskonalenie systemów zarządzania jakością (pp.115-127) , Publisher: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie Editors:2011 (dokument elektroniczny pdf <a href="https://www.researchgate.net/publication/292059767_Metody_okreslania_i_pomiaru_satysfakcji_klienta">https://www.researchgate.net/publication/292059767_Metody_okreslania_i_pomiaru_satysfakcji_klienta</a> )  Literatura uzupełniająca: K. Mazurek – Łopcińska, Badania marketingowe, PWN, Warszawa 2016 (dostęp w bazie Ibuk Libra za pomocą kod PIN) T. Gajewska, Wybrane wskaźniki i metody pomiaru jakości usług logistycznych, „Logistyka”, 2016, nr 6 (dokument elektroniczny pdf)
<b>Efekty uczenia się:</b>
W_1 – student zna narzędzia pomiaru skuteczności obsługi klienta (K_W01, K_W04, K_W08) W_2 – student zna metody pomiaru skuteczności klienta i jest świadomy ich ograniczeń (K_W01, K_W04, K_W08) U_1 – student potrafi zebrać informacje niezbędne w procesie badania poziomu skuteczności obsługi klienta (K_U01, K_U02, K_U03, K_U06, K_U08) U_2 – student potrafi dokonać pomiaru satysfakcji klienta w procesie jego logistycznej obsługi wykorzystując właściwe metody i narzędzia (K_U01, K_U02, K_U03, K_U06, K_U08) K_1 - student identyfikuje problemy przedsiębiorstwa związane z pomiarem skuteczności obsługi klienta (K_K02, K_K03, K_K05)
<b>Metody i kryteria oceniania:</b>
- test zaliczeniowy na platformie Moodle (40% oceny ogólnej z przedmiotu) - rozwiązywanie zadań problemowych z zakresu badania skuteczności obsługi klienta (10% oceny ogólnej z przedmiotu) - przygotowanie prezentacji przedstawiającej wykorzystanie nowoczesnych metod i technik badania skuteczności obsługi klienta wraz z ich oceną i rekomendacjami (40% oceny ogólnej z przedmiotu)

<sup>1</sup> Właściwe zostawić.

Student musi wziąć udział w każdej z form zaliczenia i uzyskać z każdej z nich przynajmniej 55%
<b>Sposoby weryfikacji efektów uczenia się:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- test zaliczeniowy na platformie Moodle (K_W01, K_W04, K_W08)</li> <li>- rozwiązywanie zadań problemowych oraz case studies z zakresu internetowej obsługi klienta ((K_U01, K_U02, K_U03, K_U06, K_U08)</li> <li>- przygotowanie prezentacji przedstawiającej wykorzystanie narzędzi obsługi klienta w Internecie wraz z ich oceną i rekomendacjami (K_K02, K_K03, K_K05)</li> </ul>
<b>Wskaźniki ilościowe:</b>
<p>Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- udział w ćwiczeniach – 45 godz.</li> <li>- udział w zaliczeniu (z uwzględnieniem podejścia w sesji poprawkowej) - 4 godz.</li> </ul> <p>Razem liczba godz.: 49; punkty ECTS: 1,96</p> <p>Liczba godz. niewymagających bezpośredniego udziału nauczyciela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- przygotowanie do ćwiczeń – 15 godz.</li> <li>- przygotowanie do realizacji zadań oraz case studies – 8 godz.</li> <li>- przygotowywanie prezentacji rozwiązań w ramach zadań problemowych – 8 godz.</li> <li>- zebranie materiałów i pozyskanie informacji niezbędnych do wykonania prezentacji – 6 godz.</li> <li>- przygotowanie prezentacji – 8 godz.</li> <li>- przygotowanie do testu zaliczeniowego – 6 godz.</li> </ul> <p>Razem liczba godz. 51; punkty ECTS 2,04</p> <p>Łącznie: liczba godzin 100</p> <p>Punkty ECTS za przedmiot: 4</p>
<b>Uwagi:</b>

### Szczegóły zajęć i grup

Wykład (liczba godzin<sup>2</sup>)

<b>Zakres tematów zajęć:</b>
<b>Metody dydaktyczne:</b>

#### Dane grup zajęciowych

Grupa numer 1

#### Prowadzący grupy:

tytuł naukowy, imię i nazwisko prowadzącego<sup>3</sup>

Ćwiczenia (45<sup>2</sup>)

<b>Zakres tematów zajęć:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istota badań w procesie budowania relacji z klientem.</li> <li>2. Metody pozyskiwania informacji.</li> <li>3. Istota skuteczności obsługi klienta.</li> <li>3. Wskaźniki skuteczności obsługi klienta</li> <li>4. Wydajność i jakość obsługi klienta.</li> <li>5. Service Level (SLV)</li> <li>6. First contact resolution (FCR)</li> <li>7. Call abandonment rate.</li> <li>8. Average time on hold.</li> <li>9. Wskaźniki satysfakcji klienta.</li> <li>10. Net Promoter Score (NPS)</li> </ol>
<b>Metody dydaktyczne:</b>
<p>Prezentacja multimedialna</p> <p>Moderowana dyskusja</p> <p>Case studies</p>

<sup>2</sup> Proszę wpisać właściwą liczbę godzin realizowaną w semestrze.

<sup>3</sup> Dane nauczyciela akademickiego prowadzącego wykład.

Zadania problemowe
--------------------

**Dane grup zajęciowych**

Grupa numer 1

**Prowadzący grupy:**dr Urszula Widelska <sup>4</sup>

Grupa numer 2

**Prowadzący grupy:**

tytuł naukowy, imię i nazwisko prowadzącego

Grupa numer 3

**Prowadzący grupy:**

tytuł naukowy, imię i nazwisko prowadzącego

**Punkty przedmiotu w cyklach:**

Typ punktów	Liczba
ECTS	4

---

<sup>4</sup> Dane nauczyciela akademickiego prowadzącego ćwiczenia.