

KARTA PRZEDMIOTU

Nazwa przedmiotu: Finansowe aspekty 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: Semestr letni

Koordinator przedmiotu cyklu: dr Urszula Widelska

Domyślny tryb protokołu dla przedmiotu:

Egzamin¹

Skrócony opis:

Przedmiot obejmuje zagadnienia z zakresu kosztów obsługi klienta, rentowności klientów oraz pozostałych finansowych aspektów z klientem. Realizacja przedmiotu ukierunkowuje na optymalizację obsługi klienta poprzez szacowanie poziomu kosztów obsługi. Analiza tego typu zależności ma kluczowe znaczenie w podejmowaniu decyzji menedżerskich, głównie na wyższych poziomach zarządzania przedsiębiorstwem. Przedmiot zalicza się do puli przedmiotów specjalnościowych.

Opis:

Celem przedmiotu jest:

C1-W - uzyskanie pogłębionej wiedzy w zakresie kosztów obsługi klienta oraz finansowych aspektów procesu budowania relacji z klientem.

C2- W – uzyskanie pogłębionej wiedzy z zakresu pomiaru obsługi klienta, w tym m.in. POK oraz wskaźnik prawdopodobieństwa perfekcyjnej realizacji zamówienia – OTIF.

C3 – U – rozwijanie umiejętności, wynikających ze znajomości metod oceny i pomiaru rentowności klienta

C4- U – rozwijanie umiejętności w zakresie wykorzystania modelu rachunku kosztów klienta

C5-K - rozwijanie świadomości znaczenia relacji z klientem w przedsiębiorstwie oraz konieczności doskonalenia tego procesu.

Literatura:

Literatura obowiązkowa:

1. K. Rogoziński, Zarządzanie wartością z klientem, Wolters Kluwer Business, 2012 (dostęp elektroniczny <https://books.google.pl/books?id=hXNSAAQBAJ&pg=PA141&dq=rachunek+koszt%C3%B3w+klienta&hl=pl&sa=X&ved=2ahUKEwjy4eeGkabuAhVS3KQKHajsDd8Q6AEwBXoECAYQAg#v=onepage&q=rachunek%20koszt%C3%B3w%20klienta&f=false>).

2. H. Mruk, B. Stępień, Tworzenie wartości dla klienta z perspektywy klientów i przedsiębiorstw, PWN Warszawa, 2014 (dostępny na Librus za pomocą PINu)

W. Janik, M. Paździor, Rachunkowość zarządcza i controlling, Wydawnictwo Politechniki Lubelskiej, Lublin, 2012 (katalog Koha, biblioteka PWSliP).

Literatura uzupełniająca:

1. E. Nowak, Rachunek wyników i ocena rentowności klientów z wykorzystaniem rachunku kosztów pełnych, ZESZYTY NAUKOWE UNIwersytetu SZCZECIŃSKIEGO nr 830 Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia nr 70 (2014) (dokument elektroniczny, wersja pdf).

2. G. Lew, Ogólny model rachunku kosztów klienta, Humanities and Social Sciences 2016, vol. XXI, 23 (2/2016), pp. 113-122 (dokument elektroniczny, wersja pdf)

3. G. Lew, Koszty klienta w przedsiębiorstwach handlowych, PRACE NAUKOWE UNIwersytetu EKONOMICZNEGO WE WROŚLAWIU RESEARCH PAPERS OF WROŚLAW UNIVERSITY OF ECONOMICS nr 442, 2016 (dokument elektroniczny pdf)

Efekty uczenia się:

W_1 – student zna rachunek kosztów klienta (K_W01, K_W03, , K_W10,K_W12)

W_2 – student zna metody pomiaru rentowności klienta (K_W01, K_W03, K_W07, K_W10,)

U_1 – student właściwie szacuje poziom kosztów klienta (K_U01, K_U02, K_U04, K_U06)

U_2 – student potrafi zaimplementować rachunek kosztów klienta jako zasób informacyjny przedsiębiorstwa (K_U02, K_U04, K_U06)

¹ Właściwe zostawić.

K_1 – student wykorzystuje metody pomiaru rentowności klienta oraz rachunek kosztów klienta w procesie podejmowania decyzji (K_K01, K_K04)
K_2 – student wykorzystuje metody pomiaru rentowności klienta oraz rachunek kosztów klienta w procesie podejmowania decyzji (K_K01, K_K04)
Metody i kryteria oceniania:
Wykład: egzamin w formie testu na platformie Moodle (50% oceny ogólnej) Ćwiczenia: - wykonywanie zadań dot. pomiaru rentowności klienta, rachunku kosztów klienta (40% oceny ogólnej) - aktywność w czasie zajęć (10% oceny ogólnej)
Sposoby weryfikacji efektów uczenia się:
egzamin w formie testu na platformie Moodle (K_W01, K_W03, K_W07, K_W10, K_W12) realizacja zadań problemowych (K_U01, K_U02, K_U04, K_U06, K_K01, K_K04)) aktywność w czasie zajęć (K_K01, K_K04)
Wskaźniki ilościowe:
Studia dzienne 1. Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela - udział w wykładach – 15 godz. - udział w ćwiczeniach – 15 godz. - udział w egzaminie (w tym egzaminie w sesji poprawkowej) - 4 godz. Razem liczba godz.: 34; punkty ECTS: 1,36 Liczba godz. niewymagających bezpośredniego udziału nauczyciela: - przygotowanie do wykładu – 10 godz. - przygotowanie do ćwiczeń – 10 godz. - przygotowanie do realizacji zadań oraz case studies – 10 godz. - przygotowanie do egzaminu – 5 godz. Razem liczba godz. 35; punkty ECTS 1,4 Łącznie: liczba godzin 69 Punkty ECTS za przedmiot: 2,76 – rzeczywisty nakład pracy studenta został w programie studiów zaokrąglony zgodnie z zasadą matematyczną i wynosi 3.
Uwagi:

Szczegóły zajęć i grup

Wykład (15²)

Zakres tematów zajęć:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Finansowe aspekty działalności marketingowej przedsiębiorstw. 2. Koszty działalności marketingowej. 3. Rachunek kosztów klienta. 4. Rentowność klienta i jej pomiar. 5. Tworzenie wartości klienta i jej pomiar.
Metody dydaktyczne:
Wykład ze wspomaganiami prezentacji multimedialnej, z elementami moderowanej dyskusji

Dane grup zajęciowych

Grupa numer 1

Prowadzący grupy:

dr Teresa Mikulska³

Ćwiczenia (15²)

Zakres tematów zajęć:

² Proszę wpisać właściwą liczbę godzin realizowaną w semestrze.

³ Dane nauczyciela akademickiego prowadzącego wykład.

1. Finansowe aspekty działalności marketingowej przedsiębiorstw (ujęcie praktyczne)
2. Koszty działalności marketingowej w ujęciu praktycznym.
3. Rachunek kosztów klienta – zadania problemowe
4. Rentowność klienta i jej pomiar – zadania problemowe
5. Tworzenie wartości klienta i jej pomiar. – zadania problemowe

Metody dydaktyczne:

Rozwiązywanie zadań oraz case studies z zakresu finansowych aspektów obsługi klienta

Dane grup zajęciowych

Grupa numer 1

Prowadzący grupy:

mgr Michał Bąkowski⁴

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	3

⁴ Dane nauczyciela akademickiego prowadzącego ćwiczenia.