

KARTA ZAJĘĆ (SYLABUS)

1. Zajęcia i ich usytuowanie w harmonogramie realizacji programu

1. Jednostka prowadząca kierunek studiów	Instytut Nauk Technicznych
2. Nazwa kierunku studiów	Zarządzanie i inżynieria produkcji
3. Forma prowadzenia studiów	stacjonarne
4. Profil studiów	praktyczny
5. Poziom studiów	studia I stopnia
6. Nazwa zajęć	Elektroniczna obsługa klienta
7. Kod zajęć	KW 11 A
8. Poziom/kategoria zajęć	przedmiot: kształcenia kierunkowego
9. Status zajęć	wybieralny
10. Usytuowanie zajęć w harmonogramie realizacji	semestr 7
11. Język wykładowy	polski
12. Liczba punktów ECTS	4

2. Formy zajęć dydaktycznych i ich wymiar w harmonogramie realizacji programu studiów

Wykład W	Ćwiczenia C	Laboratorium L	Projekt P	Konserwatorium K	Praktyka PZ	Inne
15	-	30	-	-	-	-

3. Cele zajęć

C1	Celem przedmiotu jest przygotowanie studentów do efektywnej pracy w organizacjach charakteryzujących się wysokim stopniem wykorzystania techniki informatycznej, jak również w organizacjach, w których wdrożenie systemów zintegrowanych wspomagających zarządzanie jest planowane.
-----------	--

4. Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji

Wiedza z przedmiotu informatyka, bazy danych.

5. Efekty uczenia się dla zajęć, wraz z odniesieniem do efektów uczenia się określonych dla kierunku

Lp.	Opis efektów uczenia się dla zajęć	Odniesienie do efektów uczenia się określonych dla kierunku - identyfikator efektów uczenia się
W_01	Ma wiedzę dot. strategii i metod mających na celu zwiększenie lojalności klientów, zmniejszenie kosztów obsługi, promocji i sprzedaży oraz wspomagania procesów logistycznych, z wykorzystaniem teleinformatycznych systemów identyfikacji i monitorowania zasobów, planowania i optymalizacji dostaw, ograniczania kosztów działalności.	P6S_WG - K_W18
U_01	Ma umiejętności praktycznego posługiwania się wybranymi, komercyjnymi systemami informatycznymi, które umożliwiają interakcję organizacji i jej klientów poprzez urządzenia techniczne przekazujące dane kanałami elektronicznymi, przy jednoczesnej integracji tych kanałów z usługami i informacjami będącymi w strukturze organizacyjnej i technologicznej organizacji.	P6S_UW - K_U16
K_01	Jest gotów do myślenia i działania w sposób kreatywny i przedsiębiorczy.	P6S_KO - K_K05

6. Treści kształcenia – oddzielnie dla każdej formy zajęć dydaktycznych

Wykład		
Lp.	Tematyka zajęć – szczegółowy opis bloków tematycznych	Liczba godzin
W1	Elektroniczna obsługa klienta – podstawowe pojęcia, stopnie zaawansowania, podstawowe korzyści wynikające z wdrożenia systemu (korzyści biznesowe, korzyści techniczne).	1,5
W2	Zagadnienia globalizacji procesów gospodarczych i kształtowania się społeczeństwa informacyjnego, rola Internetu w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa.	1,5

W3	Zasady nowoczesnych form organizacji pracy oraz modyfikacje struktur zarządzania w organizacjach gospodarczych stymulowane rozwojem sieci komputerowych.	1,5
W4	Gromadzenie, przetwarzanie oraz prezentacja informacji dotyczących klientów firmy	1,5
W5	Technologia CRM (Customer Relationship Management), cele wdrożenia CRM w firmie, zmiany, jakich można oczekiwać w firmie w wyniku zastosowania CRM, sposób implementacji tego systemu	1,5
W6	Programy lojalnościowe	1,5
W7	Bezpieczeństwo systemów pozostających pod kontrolą systemów komputerowych - wprowadzenie.	1,5
W8	Podstawowe pojęcia dotyczące autoryzacji, identyfikacji i potwierdzania tożsamości w systemach teleinformatycznych, przy pomocy podpisu elektronicznego, z uwzględnieniem aspektów formalno-prawnych i organizacyjnych oraz infrastruktury klucza publicznego (PKI)	1,5
W9	Wspomaganie procesów logistycznych, z wykorzystaniem teleinformatycznych systemów identyfikacji i monitorowania zasobów, planowania i optymalizacji dostaw, ograniczania kosztów działalności.	1,5
W10	Bankowość Internetowa: fazy rozwoju usług bankowych w Internecie, bezpieczeństwo, przyszłościowe produkty w bankowości internetowej	1,5
Razem		15

Laboratorium

L1	Przetwarzanie, analiza i wizualizacja przykładowych danych logistycznych z wykorzystaniem narzędzi analizy danych MS Excel. Wprowadzenie do systemu ISOF HEUTHES. Moduł administracji systemem ISOF	4
L2	Obsługa modułu Sprzedaż (stanowisko: Sprzedawca) realizacja sprzedaży określonych produktów i wystawianie faktury VAT, faktury korygującej, paragonu, faktury pro-forma. Wyszukiwanie wystawionych wcześniej dokumentów według różnych kryteriów (za miesiąc, rok, według typu faktury czy jednostki organizacyjnej). Definiowanie cenników produktów i przypisanie cen do wybranych kontrahentów. Eksport danych do arkusza kalkulacyjnego.	4
L3	Moduł Logistyka (stanowisko: pracownik Działu Handlowego) - tworzenie oferty, na jej podstawie generowanie zamówienia od klienta, sprawdzanie możliwości realizacji zamówienia, realizacja w postaci wystawienia dokumentu WZ, generowanie nowego zamówienia wewnętrznego będącego podstawą nowego zamówienia zewnętrznego, wystawienie faktur zakupowych. Wykonanie analizy rotacji towarów według zadanych kryteriów (dla magazynu, producenta, dostawcy)	4
L4	Moduł DMS (Document Management System) - definiowanie drzewa dokumentów, nadawanie pracownikom uprawnień do poszczególnych obiektów w drzewie dokumentów, elektroniczne obiegi dokumentów w firmie obejmujące podstawowe procesy biznesowe (obsługa sprzedaży, poczty, itp.), raporty o obiegach oraz uprawnieniach.	4
L5	CRM Operacyjny (stanowisko: Specjalista ds. Sprzedaży) - wprowadzanie poszczególnym pracownikom listy „aktywności” do wykonania (planowane spotkania, prezentacje, rozmowy telefoniczne, itp.). Powiązanie dokumentów z DMS z odpowiednimi „aktywnościami”. Wprowadzanie nowych „aktywności” do wcześniej zdefiniowanych obiegów elektronicznych	4
L6	CRM Analityczny (stanowisko: Prezes Zarządu) - analiza pracy działu handlowego - sporządzenie raportów: sprzedaży w zadanym okresie czasowym, działań związanych z wybranym kontrahentem, pracy i jej efektów dla przedstawicieli handlowych.	4
L7	Systemy wspomaganie procesów logistycznych - wykorzystanie przykładowych pakietów oprogramowania (EmapaTransport+, Monitoring-gps.net, NaviFleet) monitoringu CAN/GPS/GSM w technologii chmurowej (SaaS) do monitorowania, kontrolowania i raportowania dostaw, ecodriving.	3
L8	Bezpieczeństwo systemów pozostających pod kontrolą systemów komputerowych. Autoryzacja, identyfikacja i potwierdzanie tożsamości w systemach teleinformatycznych, przy pomocy podpisu elektronicznego.	3
Razem		30

7. Metody weryfikacji efektów uczenia się /w odniesieniu do poszczególnych efektów

Symbol efektu uczenia się	Forma weryfikacji						
	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Kolokwium	Projekt	Sprawdzian wejściowy	Sprawozdanie	Inne
W_01			X				
U_01						X	
K_01							X

8. Obciążenie pracą studenta

Forma aktywności		Średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności
	<i>Udział w wykładach</i>	15
	<i>Udział w ćwiczeniach</i>	
	<i>Udział w konwersatoriach/laboratoriach/projektach</i>	30
	<i>Udział w praktyce zawodowej</i>	
	<i>Udział nauczyciela akademickiego w egzaminie</i>	
	<i>Udział w konsultacjach</i>	5
	Suma godzin, w ramach zajęć prowadzonych z bezpośrednim udziałem nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia	45
	<i>Samodzielne przygotowanie do zajęć innych niż kształtujące umiejętności praktyczne</i>	10
	<i>Samodzielne przygotowanie do zajęć kształtujących umiejętności praktyczne</i>	30
	<i>Przygotowanie do konsultacji</i>	5
	<i>Przygotowanie do egzaminu i kolokwium</i>	10
	Suma godzin pracy własnej studenta	55
	Summaryczne obciążenie studenta	100
	<i>Liczba punktów ECTS za zajęcia</i>	4
	<i>Obciążenie studenta zajęciami kształtującymi umiejętności praktyczne</i>	60
	<i>Liczba punktów ECTS za zajęcia kształtujące umiejętności praktyczne</i>	2
	<i>Liczba godzin zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość</i>	
	<i>Liczba punktów ECTS przypisana do zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość</i>	