Opis **zajęć (sylabus)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nazwa zajęć: | | Systemy ERP/CRM | | | | | | | **ECTS** | | **4** |
| Nazwa zajęć w j. angielskim: | | ERP/CRM Systems | | | | | | | | | |
| Zajęcia dla kierunku studiów: | | **Informatyka i Ekonometria** | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |
| Język wykładowy: | | polski | | | | Poziom studiów: | | studia II stopnia | | | |
| Forma studiów: | 🞎stacjonarne  🗷 niestacjonarne | Status zajęć: | 🞎 podstawowe  🗷 kierunkowe | 🞎 obowiązkowe  🗷 do wyboru | | Numer semestru: ……2….. | | 🗷 semestr zimowy 🞎 semestr letni | | | |
|  |  | Rok akademicki, od którego obowiązuje opis (rocznik): | | | | 2019/2020 | Numer katalogowy: | **ZIM-IE-2Z-02L-16\_3** | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Koordynator zajęć: | |  | | | | | | | | | |
| Prowadzący zajęcia: | |  | | | | | | | | | |
| Jednostka realizująca: | |  | | | | | | | | | |
| Jednostka zlecająca: | |  | | | | | | | | | |
| Założenia, cele i opis zajęć: | | Celem przedmiotu jest zapoznanie studentów z głównymi funkcjami oraz organizacją systemów zarządzania relacjami z klientem, tzw. ERP/CRM (ang. Customer Relationship Management).  Zapoznanie studentów z ogólnymi mechanizmami działania, wdrożenia oraz utrzymania narzędzi CRM.  Nabycie przez studentów umiejętności projektowania i wdrażania Systemów klasy CRM Zapoznanie studentów z szerokim wachlarzem dostępnych na rynku Systemów klasy CRM.Opis tematów poruszanych podczas zajęć: Tematyka wykładów:   1. Historia Systemów klasy ERP/CRM 2. Budowa i działanie systemów CRM 3. Idee wdrożeniowe systemów CRM: wiedza potrzebna do ich wdrożenia 4. Czynności przygotowawcze do wdrożenia 5. Etapy wdrożenia 6. Procesy powdrożeniowe 7. Wady i zalety systemów CRM 8. Cechy charakterystyczne dobrych systemów CRM 9. Przegląd dostępnych rozwiązań CRM 10. Analiza modułów funkcjonalnych rozwiązań CRM.   Tematyka laboratoriów: Wykonanie założeń projektowych wdrożenia systemu klasy ERP/CRMPraca na dostępnych systemach CRMKonfiguracja wybranego dostępnego systemu CRMStworzenie systemu zarządzania relacjami z klientem na bazie istniejącego systemu webowego opartego o narzędzia CMSPrzedstawienie procesów jakie zachodzą podczas wdrażania niezależnego systemu CRM jak i podczas łączenia istniejących systemów informatycznych z współpracującym z nim systemem CRMOmówienie, zastosowanie, użycie i połączenie narzędzi CRMWykonanie pełnego projektu systemu CRMStworzenie fragmentu systemu CRM w oparciu o dowolną technologię programowania | | | | | | | | | |
| Formy dydaktyczne, liczba godzin: | | 1. wykład; liczba godzin ...9...; 2. ćwiczenia laboratoryjne; liczba godzin ...18...; | | | | | | | | | |
| Metody dydaktyczne: | | wykład, dyskusja problemu, rozwiązywanie problemu, konsultacje | | | | | | | | | |
| Wymagania formalne  i założenia wstępne: | | Wymagana jest wiedza z zakresu: Algorytmy i struktury danych, Programowanie komputerowe | | | | | | | | | |
| Efekty uczenia się: | | Wiedza:  1 - Ma rozszerzoną wiedzę na temat metod, technik i narzędzi stosowanych przy rozwiązywaniu prostych zadań informatycznych z zakresu budowy systemów komputerowych klasy CRM  2 - Zna zasady technologii budowy i funkcjonowania systemów CRM  2 - Zna i rozumie zasady administrowania systemami klasy CRM | | | Umiejętności:  1 - umie dostrzegać aspekty społeczne, ekonomiczne oraz prawne systemów CRM  2 - Potrafi zaprojektować i przetestować aplikację CRM  3 - Posiada pogłębioną umiejętność analizowania, optymalizowania i modelowania procesów obsługi klienta przy wykorzystaniu systemu CRM | | | | | Kompetencje:  ……………………..  …………………….. | |
| Sposób weryfikacji efektów uczenia się: | | Sprawozdania projektowe  Kolokwium pisemne z ocenami | | | | | | | | | |
| Forma dokumentacji osiągniętych efektów uczenia się: | | Sprawozdania projektowe  Kolokwium pisemne z ocenami | | | | | | | | | |
| Elementy i wagi mające wpływ  na ocenę końcową: | | **Ćwiczenia laboratoryjne – 10%, zadania projektowe – 30%, kolokwium zaliczeniowe – 60%** | | | | | | | | | |
| Miejsce realizacji zajęć: | | Wykład -sala audytoryjna, ćwiczenia laboratoryjne – laboratorium komputerowe | | | | | | | | | |
| Literatura podstawowa i uzupełniająca:  [1] Jill Dyche “CRM. Relacje z klientem”  [2] Agnieszka Dejnaka „CRM. Zarządzanie kontaktami z klientami”  [3] Agata Stachowich-Stanush „CRM – Przewodnik dla wdrażającego” | | | | | | | | | | | |
| UWAGI | | | | | | | | | | | |

Wskaźniki ilościowe charakteryzujące moduł/przedmiot:

|  |  |
| --- | --- |
| Szacunkowa sumaryczna liczba godzin pracy studenta (kontaktowych i pracy własnej) niezbędna dla osiągnięcia zakładanych dla zajęć efektów uczenia się - na tej podstawie należy wypełnić pole ECTS: | **105 h** |
| Łączna liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia: | **1,5 ECTS** |

Tabela zgodności kierunkowych efektów uczenia się z efektami przedmiotu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| kategoria efektu | Efekty uczenia się dla zajęć: | Odniesienie do efektów dla programu studiów dla kierunku | Oddziaływanie zajęć na efekt kierunkowy\*) |
| Wiedza 1 | Ma rozszerzoną wiedzę na temat metod, technik i narzędzi stosowanych przy rozwiązywaniu prostych zadań informatycznych z zakresu budowy systemów komputerowych klasy CRM | K\_W08 / P7S\_WG | 2 |
| Wiedza 2 | Zna zasady technologii budowy i funkcjonowania systemów CRM | K\_W09 / P7S\_WG | 1 |
| Wiedza 3 | Zna i rozumie zasady administrowania systemami klasy CRM | K\_W12 / P7S\_WG | 2 |
| Umiejętności 1 | umie dostrzegać aspekty społeczne, ekonomiczne oraz prawne systemów CRM | K\_U13 / P7S\_UW | 2 |
| Umiejętności 2 | Potrafi zaprojektować i przetestować aplikację CRM | K\_U14 / P7S\_UW | 1 |
| Umiejętności 3 | Posiada pogłębioną umiejętność analizowania, optymalizowania i modelowania procesów obsługi klienta przy wykorzystaniu systemu CRM | K\_U15 / P7S\_UW | 1 |
| Kompetencje - |  |  |  |
| Kompetencje - |  |  |  |

\*)

3 – zaawansowany i szczegółowy,

2 – znaczący,

1 – podstawowy,