

Karta przedmiotu

Nazwa i kod przedmiotu	Systemy CKM, PG_00156660						
Kierunek studiów	Informatyka i ekonometria (O)						
Data rozpoczęcia studiów	październik 2024 r.		Rok akademicki realizacji przedmiotu		2025/2026		
Poziom kształcenia	II stopnia		Grupa zajęć		Grupa zajęć obowiązkowych z zakresu kierunku studiów Grupa zajęć powiązanych z prowadzonymi badaniami naukowymi w dziedzinie nauki związanej z kierunkiem - profil ogólnoakademicki		
Forma studiów	niestacjonarne		Sposób realizacji		na uczelni		
Rok studiów	2		Język wykładowy		polski		
Semestr studiów	3		Liczba punktów ECTS		2.0		
Profil kształcenia	ogólnoakademicki		Forma zaliczenia		zaliczenie		
Jednostka prowadząca	Rektor -> Wydział Zarządzania -> Katedra Informatyki Ekonomicznej						
Imię i nazwisko wykładowcy (wykładowców)	Odpowiedzialny za przedmiot		dr Dorota Buchnowska				
	Prowadzący zajęcia z przedmiotu						
Formy zajęć	Forma zajęć	Wykład	Ćwiczenia	Laboratorium	Projekt	Seminarium	RAZEM
	Liczba godzin zajęć	0.0	0.0	9.0	0.0	0.0	9
	W tym liczba godzin zajęć na odległość: 0.0						
Aktywność studenta i liczba godzin pracy	Aktywność studenta	Udział w zajęciach dydaktycznych, objętych planem studiów		Udział w konsultacjach		Praca własna studenta	RAZEM
	Liczba godzin pracy studenta	9		10.0		35.0	54
Cel przedmiotu	• Zapoznanie studentów ze znaczeniem i rodzajami wiedzy o klientach; • wskazanie źródeł wiedzy o klientach; • zapoznanie studentów z modelami i procesami zarządzania wiedzą o klientach; • zapoznanie studentów z rozwiązaniami ICT wspierającymi procesy zarządzania wiedzą o klientach. • nabycie praktycznych umiejętności w zakresie dostosowywania systemów informatycznych wspierających zarządzanie doświadczeniami klienta (m.in. CRM) do specyficznych potrzeb w zakresie pozyskiwania i wykorzystania wiedzy o klientach.						

Efekty uczenia się przedmiotu	Efekt kierunkowy	Efekt z przedmiotu	Sposób weryfikacji i oceny efektu
	[liEMU2_W05] Ma pogłębioną wiedzę o źródłach danych społeczno-ekonomicznych, ich bazach oraz sposobie ich tworzenia.	Ma pogłębioną wiedzę o źródłach danych rozszerzających wiedzę o klientach, a także sposobach tworzenia baz danych na potrzeby zarządzania wiedzą o klientach.	[SW2] presentation/project/paper/report
	[liEMU2_U04] Potrafi na poziomie zaawansowanym planować, projektować i programować systemy informatyczne, wspierające funkcjonowanie podmiotów gospodarczych.	Potrafi na poziomie zaawansowanym planować, projektować i programować systemy informatyczne wspierające zarządzanie wiedzą o klientach.	[SU2] presentation/project/paper/report
	[liEMU2_U02] Potrafi sprawnie pozyskiwać szczegółowe informacje o procesach i zjawiskach ekonomicznych w drodze obserwacji bezpośredniej, planowanego eksperymentu lub kwerendy baz danych oraz gromadzić je i przetwarzać za pomocą nowoczesnych narzędzi informatycznych.	Potrafi sprawnie pozyskiwać, gromadzić i przetwarzać szczegółowe informacje niezbędne do efektywnego zarządzania relacjami z klientami.	[SU2] presentation/project/paper/report
	[liEMU2_W04] Ma pogłębioną wiedzę o zaawansowanych metodach matematycznych, statystycznych, ekonometrycznych oraz informatycznych umożliwiających pozyskiwanie, przetwarzanie i analizę danych odzwierciedlających funkcjonowanie i wzrost gospodarki narodowej i jej składowych oraz zjawisk i procesów zachodzących w ich otoczeniu.	Ma pogłębioną wiedzę o zaawansowanych metodach informatycznych umożliwiających pozyskiwanie, przetwarzanie i analizę danych wspierających zarządzanie wiedzą o klientach.	[SW2] presentation/project/paper/report
	[liEMU2_K02] Potrafi swobodnie komunikować się z otoczeniem na specjalistyczne tematy z zakresu informatyki i ekonometrii w miejscu pracy i poza nim, przekazywać swoją wiedzę oraz dzielić się swoimi umiejętnościami za pomocą różnych środków przekazu. Kulturalnie uczestniczy w dyskusji, nie boi się zadawać pytań i umie wyrażać konstruktywną krytykę.	Potrafi swobodnie komunikować się z otoczeniem na specjalistyczne tematy z zakresu systemów informatycznych wspierających zarządzanie wiedzą o klientach.	[SK2] presentation/project/paper/report [SK8] observation of student's independent or team work
	[liEMU2_K01] Rozumie potrzebę ustawicznego uzupełniania i pogłębiania nabytej wiedzy; inspiruje i organizuje proces uczenia się innych osób.	Rozumie potrzebę ustawicznego uzupełniania i pogłębiania nabytej wiedzy na temat rozwiązań IT usprawniających zarządzanie wiedzą o klientach.	[SK2] presentation/project/paper/report [SK8] observation of student's independent or team work
	[liEMU2_U08] Potrafi analizować potrzeby biznesowe i, stosownie do potrzeb, konfigurować i stosować nowoczesne technologie informacyjno-telekomunikacyjne w procesie zarządzania przedsiębiorstwem i komunikacji biznesowej.	Potrafi analizować potrzeby biznesowe w zakresie wiedzy o klientach i odpowiednio korzystać z rozwiązań IT w celu zarządzania wiedzą o klientach i wiedzą klientów.	[SU2] presentation/project/paper/report [SU8] observation of student's independent or team work
Treści przedmiotu	1. Podstawy teoretyczne Customer Knowledge Management - znaczenie i rodzaje wiedzy o klientach, źródła wiedzy o klientach, modele i procesy zarządzania wiedzą o klientach. 2. Zapoznanie studentów z rozwiązaniami ICT wspierającymi procesy zarządzania wiedzą o klientach w różnej wielkości przedsiębiorstwach. 3. Personalizacja systemu CRM w celu wspierania procesów zarządzania wiedzą o klientach. 4. Tworzenie własnych rozwiązań wspierających pozyskiwanie i wykorzystanie wiedzy o klientach.		
Wymagania wstępne i dodatkowe	Znajomość funkcjonalności systemów CRM.		
Sposoby i kryteria oceniania osiągniętych efektów uczenia się	Sposób oceniania (składowe)	Próg zaliczeniowy	Składowa oceny końcowej
	projekt zaliczeniowy	51.0%	50.0%
	zadania realizowane na zajęciach	51.0%	50.0%

Zalecana lista lektur	Podstawowa lista lektur	- Buchnowska D., Social CRM for customer knowledge management [w:] Współczesna Gospodarka, Vol. 5, nr 4, 2014 - Buchnowska D., Customer knowledge management models. Assessment and proposal, [in:] of the Lecture Notes in Business Information Processing vol. 0093, Springer 2011
	Uzupełniająca lista lektur	Materiały na PE
	Adresy eZasobów	
Przykładowe zagadnienia/ przykładowe pytania/ realizowane zadania		
Praktyki zawodowe w ramach przedmiotu	Nie dotyczy	

Dokument wygenerowany elektronicznie. Nie wymaga pieczęci ani podpisu.