



Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Program szkolenia realizowanego w ramach projektu „Akademia kompetencji przyszłości”

Tytuł szkolenia	Zarządzanie wartością z klientem w przedsiębiorstwach usługowych	
Nazwa kompetencji/kwalifikacji uzyskiwanej po ukończeniu szkolenia	Menedżer przedsiębiorstwa usługowego	
Wymiar godzinowy szkolenia	łącznie, w tym:	48
	a) w trybie face-to-face	
	b) w trybie online	48
Język szkolenia	polski	
Krótką charakterystykę szkolenia – wskazanie obszaru tematycznego i jego znaczenia	<p>Kurs skoncentrowany jest na przygotowaniu nowej strategii zarządzania dla przedsiębiorstw usługowych. Wypracowana na rynku szwedzkim, koncepcja marketingu relacyjnego, z czasem zaczęła ewoluować w kierunku jakości a dalej zarządzania wartością. Podstawowym założeniem nowej koncepcji, jest włączenie klienta w proces projektowania procesów i infrastruktury organizacji. Współodpowiedzialność oraz współkreacja z klientem, doprowadzają do przygotowania nowego modelu biznesowego przedsiębiorstwa. Kurs będzie odnosił się do wybranego (przez grupy projektowe) przedsiębiorstwa, gdzie w ramach ćwiczeń, słuchacze nabędą umiejętności, diagnozowania przedsiębiorstwa a następnie wdrożenia systemu zarządzania wartością. W ramach przygotowanego projektu, słuchacz nabeździe umiejętności prowadzenia analiz cyklu świadczenia usługi, zaprojektuje nowe narzędzia marketingu, odnoszące się do promocji przedsiębiorstwa. Zadania w ramach projektu skoncentrują się na przygotowaniu koncepcji modelu biznesowego, który będzie dostosowany do specyfiki świadczonych usług. Istotnym zagadnieniem, na który zostanie zwrócona uwaga, to budowanie nowej kultury organizacji, ze szczególnym uwzględnieniem aspektów związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi: motywowania, oceny, przeszkolenia czy zwolnienia pracowników.</p>	
Adresaci szkolenia – charakterystyka grup docelowych	Kadra zarządzająca, pracownicy przedsiębiorstw usługowych.	
Cele kształcenia	C1- Uzyskanie wiedzy na temat zarządzania małym i średnim przedsiębiorstwem	
	C2- Rozwinięcie umiejętności z zakresu budowania wartości z klientem – wspólne projektowanie procesów w organizacji, rozszerzenie oferty	



	rynkowej, analiza obsługi klienta, budowanie wartości.
	C3- Wyształcenie postaw w zakresie wyzwań etycznych, jakie stają przed profesjonalistami w zakresie obszarów jakościowych
	C4- Uzyskanie wiedzy na temat modeli biznesowych
	C5- Uzyskanie wiedzy na temat zasad pracy menedżera – organizacja czasu pracy, wzrost efektywności, praca zespołowa

Efekty uczenia się dla szkolenia oraz kryteria i metody ich weryfikacji

Kod efektu dla szkolenia	Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ¹ osiągnięcia poszczególnych efektów uczenia się	Metody weryfikacji osiągnięcia poszczególnych efektów uczenia się
Wiedza			
W1	Uczestnik zna nową koncepcję zarządzania organizacjami usługowymi	Uczestnik wymienia i objaśnia nową koncepcję zarządzania organizacjami usługowymi	test
W2	Uczestnik zna narzędzia relacyjnego marketingu usług	Uczestnik wymienia i charakteryzuje narzędzia relacyjnego marketingu usług	test
W3	Uczestnik zna i rozumie rolę nabywcy a stosowanym cyklem obsługi	Uczestnik definiuje rolę nabywcy a stosowanym cyklem obsługi	test
W4	Uczestnik zna i rozumie zasady etycznego zachowania przywódców	Uczestnik wymienia i interpretuje zasady etycznego zachowania przywódców	test
W5	Uczestnik charakteryzuje narzędzia zdiagnozowania adekwatności stosowanych metod zarządzania [kryterium: branża, innowacyjność, środowisko]	Uczestnik wymienia narzędzia zdiagnozowania adekwatności stosowanych metod zarządzania [kryterium: branża, innowacyjność, środowisko]	test
W6	Uczestnik zna elementy marketingowej i jakościowej obsługi klienta	Uczestnik wymienia i omawia elementy marketingowej i jakościowej obsługi klienta	test
Umiejętności			
U1	Uczestnik charakteryzuje narzędzia marketingu relacyjnego do przedsiębiorstw usługowych	Uczestnik projektuje narzędzia marketingu relacyjnego do przedsiębiorstw usługowych: zaprojektowana zostanie arena prezentacji, analiza	Projekt w grupach 2 – 3 osobowych

¹ „Kryteria weryfikacji to działania, które powinna wykonać osoba w trakcie weryfikacji, aby udowodnić, że ma wymagane efekty uczenia się”.



Kod efektu dla szkolenia	Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ¹ osiągnięcia poszczególnych efektów uczenia się	Metody weryfikacji osiągnięcia poszczególnych efektów uczenia się
		storyboard oraz system identyfikacji wizualnej dla przedsiębiorstwa	
U2	Uczestnik charakteryzuje procesy świadczenia usługi – zasady projektowania wnętrza organizacji, przygotowywania oferty, planowania dress code pracowników, charakteryzuje zasady kontaktu z klientami,	Uczestnik projektuje procesy świadczenia usługi – projektowanie wnętrza organizacji, przygotowuje oferty, planuje i projektuje dress code pracowników, przygotowuje zasad kontaktu z klientami,	Projekt w grupach 2 – 3 osobowych
U3	Uczestnik charakteryzuje narzędzia do organizacji pracy zakładu,	Uczestnik planuje za pomocą wybranego narzędzia organizację pracy zakładu, zostanie skonstruowany grafik zadań dla pracowników oraz dokonana zostanie ocena cyklu świadczenia usługi w odniesieniu do CLAN-u, przygotowany zostanie program w zakresie eliminacji pojawiających się ryzyk straty klienta.	Projekt w grupach 2 – 3 osobowych
U4	Uczestnik charakteryzuje wybraną metodę do organizacji pracy zespołu, dokonując analizy strategicznej zakładu,	Uczestnik zastosuje wybraną metodę do organizacji pracy zespołu, dokonując analizy strategicznej zakładu. Opracowane zostanie narzędzie do oceny poszczególnych pracowników oraz pracy zespołu w odniesieniu do realizowanych zadań.	Projekt w grupach 2 – 3 osobowych
U5	Uczestnik charakteryzuje narzędzia do zarządzania jakością organizacji usługowych	Uczestnik zaprojektuje narzędzia do zarządzania jakością organizacji usługowych, przygotuje na podstawie przedstawionych przykładów formularze: oceny strategicznej zakładu, przygotuje politykę jakości, ocenę dostawców, narzędzie do badania satysfakcji personelu oraz klientów	Projekt w grupach 2 – 3 osobowych
U6	Uczestnik charakteryzuje zadania menedżera i możliwości pomiaru efektów pracy	Uczestnik będzie umiał przygotowywać się do objęcia stanowiska	Projekt w grupach 2 – 3 osobowych



Kod efektu dla szkolenia	Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ¹ osiągnięcia poszczególnych efektów uczenia się	Metody weryfikacji osiągnięcia poszczególnych efektów uczenia się
		menedżera organizacji usługowej, który stawiając na współpracę, powiększa efekty pracy zespołowej	

Spis omawianych zagadnień

Kod	Tytuł zagadnienia	Liczba godzin	Realizowane cele kształcenia /kody celów kształcenia/
Z1	Zarządzanie organizacjami usługowymi – kontekst cywilizacyjnych zmian w otoczeniu,	2	C1
Z2	Klienci przedsiębiorstw usługowych - podstawowe źródło wiedzy o usługach	2	C1
Z3	Projektowanie procesu świadczenia usług – metody projektowania: storyboard, arena prezentacji,	2	C4
Z4	Przygotowanie oferty przedsiębiorstwa usługowego,	1	C2
Z5	Cykl obsługi klienta – analiza błędów – wskazywanie zadań dla zespołów,	2	C2
Z6	Kształtowanie postaw pracowników w przedsiębiorstwach usługowych: zatrudnianie pracowników, narzędzia oceny, zwolnienie pracowników, motywowanie pracowników	1	C2, C3
Z7	Promocja oferty usługowej – wykorzystanie nowych narzędzi promocji	5	C2
Z8	Modele biznesowe dla przedsiębiorstw usługowych – model A. Osterwaldera, freemium, saas, grywalizacja, success fee,	10	C2, C4
Z9	Budowanie wartości z klientem – kształtowanie kultury organizacji	10	C3, C5
Z10	Wypracowanie standardów jakościowych, jako podstawa koncepcji wartości – metodyka pracy	13	C5

Szczegółowy opis omawianych zagadnień

Kod zag.	Szczegółowy opis zagadnienia	Nabywane efekty uczenia się /kod efektu uczenia się/
Z1	Zarządzanie organizacjami usługowymi – kontekst cywilizacyjnych zmian w otoczeniu. Postęp technologiczny i jego wpływ na zarządzanie.	W1
Z2	Klienci przedsiębiorstw usługowych - podstawowe źródło wiedzy o usługach. Prowadzenie badań satysfakcji klientów, uczynienie personelu kontaktowego, personelem strategicznym.	W1, K2



Kod zag.	Szczegółowy opis zagadnienia	Nabywane efekty uczenia się /kod efektu uczenia się/
Z3	Projektowanie procesu świadczenia usług – metody projektowania: storyboard, arena prezentacji. Metody graficzne pozwalające na wskazanie luk w procesie obsługi klienta. Analiza wąskich gardeł, propozycja wdrożenia działań zapobiegawczych i korygujących. Wypracowanie standardów obsługi klienta, case study	W2, U1
Z4	Przygotowanie oferty przedsiębiorstwa usługowego, z uwzględnieniem potrzeb klientów.	W3, U3
Z5	Cykl obsługi klienta – analiza błędów na poszczególnych etapach obsługi klienta – wskazywanie zadań dla zespołów, w zakresie doskonalenia procesu obsługi.	W3, U2
Z6	Kształtowanie postaw pracowników w przedsiębiorstwach usługowych: zatrudnianie pracowników, narzędzia oceny, zwolnienie pracowników, motywowanie pracowników do pracy.	W4, U4
Z7	Promocja oferty usługowej – wykorzystanie nowych narzędzi promocji oraz sztucznej inteligencji do narzędzi obsługi klienta: wykorzystanie sztucznej inteligencji, digitalizacja, medializacja, przygotowanie podcastów, Web design, social media – ocena i przygotowanie nowych postów.	W5, U4W6,
Z8	Modele biznesowe dla przedsiębiorstw usługowych – zdefiniowanie pojęcia model biznesowy, elementy modeli biznesowych, model A. Osterwaldera, freemium, SAAS, grywalizacja, success fee, strategia błękitnego oceanu, model subskrypcyjny, marketing afiliacyjny, dropshipping	U4, U6
Z9	Budowanie wartości z klientem – kształtowanie kultury organizacji. Przeszkody w budowaniu kultury organizacji usługowej, Zarządzanie doświadczeniem klienta - projektowanie	W6, U4, U6
Z10	Wypracowanie standardów jakościowych, przygotowanie graficznej analizy storyboard w raz z propozycja standardów jakości. Przygotowanie procedur postępowania w organizacji wraz z przydzieleniem zadań i odpowiedzialności pracownikom.	W6, U5

Metody nauczania stosowane przy poszczególnych zagadnieniach

Kod zag.	Omówienie metod nauczania
Z1	Wykład z prezentacją multimedialną,
Z2	Ćwiczenia – warsztaty, analiza przypadków,
Z3	Ćwiczenia – warsztaty, dyskusja,
Z4	Ćwiczenia – warsztaty, analiza przypadków, dyskusja,
Z5	Ćwiczenia – warsztaty, analiza przypadków, dyskusja,
Z6	Ćwiczenia – warsztaty, analiza przypadków, dyskusja,
Z7	Ćwiczenia – warsztaty, analiza przypadków, dyskusja,
Z8	Ćwiczenia – warsztaty, analiza przypadków, dyskusja,
Z9	Ćwiczenia – warsztaty, analiza przypadków, dyskusja,
Z10	Ćwiczenia – warsztaty, analiza przypadków, dyskusja,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Wymagania wstępne:

brak

Warunki ukończenia szkolenia (czyli zdobycia kompetencji/kwalifikacji):

Warunkiem ukończenia jest zdobycie, co najmniej 60% maksymalnej liczby punktów, na którą składa się w 70% liczba punktów przyznanych za projekt i w 30% liczba punktów zdobytych w ramach testu. Ocena projektu zostanie dokonana przez menedżera firmy usługowej. Ocena będzie dotyczyła nie tylko wykonania projektu dla wybranego przedsiębiorstwa usługowego, co realności zastosowania wskazanych w projekcie narzędzi i propozycji rozwiązań.

Materiały dydaktyczne, jakie zostaną przekazane uczestnikom szkolenia:

Prezentacje z zajęć (slajdy).

Certyfikacja:

****** informacje nt. dodatkowych certyfikatów (oprócz standardowego certyfikatu ukończenia szkolenia), o ile ich uzyskanie jest przewidziane programem szkolenia*

Autorka programu szkolenia:

dr hab. Monika Dobska, prof. UEP