

KARTA KURSU

Nazwa	NEGOCJACJE W ZARZĄDZANIU WSPÓŁPRACĄ Z KLUCZOWYMI KLIENTAMI
Nazwa w j. ang.	Negotiations in managing cooperation with a key account client

Koordynator	Zbigniew Dzideczek	Zespół dydaktyczny
		Mgr Marcin Łubiński Mgr Zbigniew Dzideczek
Punktacja ECTS*	1	

Opis kursu (cele kształcenia)

Celem kursu jest przygotowanie studentów w zakresie teoretycznych (wprowadzenie pojęć, zasad i procedur) i praktycznych umiejętności prowadzenia negocjacji oraz współpracy z klientem kluczowym.

W ramach kursu opisane zostaną podstawowe zasady i techniki prowadzenia negocjacji, podstawy protokołu dyplomatycznego, technik komunikacyjnych i przygotowanie do samodzielnego ich prowadzenia.

Warunki wstępne

Wiedza	Ogólna wiedza dotycząca relacji międzyludzkich.
Umiejętności	Podstawowe umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej dotyczące formułowania wypowiedzi na tematy ogólne.
Kursy	Brak

Efekty kształcenia

	Efekt uczenia się dla kursu	Odniesienie do efektów kierunkowych
Wiedza	W01 Ma wiedzę o konfliktach społecznych i sposobach ich rozwiązywania. Potrafi nawiązać relację biznesową. Zna techniki wpływu na ludzi, przebieg procesów negocjacyjnych.	K_W04
	W02 Ma wiedzę dotyczącą regulacji prawnych dotyczących prowadzenia negocjacji i działań biznesowych.	K_W05

	Efekt uczenia się dla kursu	Odniesienie do efektów kierunkowych
Umiejętności	U01 Potrafi formułować i analizować problemy zawodowe w zakresie konfliktów biznesowych i prywatnych oraz instytucjonalnych.	K_U01
	U02 Potrafi samodzielnie rozwijać, pogłębiać i wykorzystywać swoją wiedzę z zakresu nauk społecznych i prawa, samodzielnie rozwija umiejętności negocjacyjne.	K_U02

	Efekt uczenia się dla kursu	Odniesienie do efektów kierunkowych
Kompetencje społeczne	K01 Dbą o precyzyjne i racjonalne formułowanie własnego stanowiska i przekonań oraz ich uzasadnienie, nieustannie monitoruje i ewoluuje własną pracę i zakres posiadanej wiedzy i umiejętności, w realizacji zadań zawodowych wykorzystuje posiadaną wiedzę z zakresu etyki, nauk społecznych i prawnych.	K_K01
	K02 Potrafi podejmować działania zawodowe samodzielnie a także pracować w zespole. Rozumie braki w swojej wiedzy i znaczenie podziału kompetencji w działaniach biznesowych. Potrafi dostosować swoje style pracy do potrzeby klienta.	K_K02

Studia stacjonarne

Organizacja											
Forma zajęć	Wykład (W)	Ćwiczenia w grupach									
		A		K		L		S		P	E
Liczba godzin				20							

Studia niestacjonarne

Organizacja											
Forma zajęć	Wykład (W)	Ćwiczenia w grupach									
		A		K		L		S		P	E
Liczba godzin				10							

Opis metod prowadzenia zajęć

Studia stacjonarne

Dyskusje z wykorzystaniem tekstów źródłowych. Grupowe opracowywanie zagadnień. Prezentacje opracowywane przez studentów. Dyskusja na podstawie przedstawionych materiałów.

Opis metod prowadzenia zajęć

Studia niestacjonarne

Dyskusje z wykorzystaniem tekstów źródłowych. Grupowe opracowywanie zagadnień. Prezentacje opracowywane przez studentów. Dyskusja na podstawie przedstawionych materiałów.

Formy sprawdzania efektów kształcenia – studia stacjonarne

	E – learning	Gry dydaktyczne	Ćwiczenia w szkole	Zajęcia terenowe	Praca laboratoryjna	Projekt indywidualny	Projekt grupowy	Udział w dyskusji	Referat	Praca pisemna (esej)	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Inne
W01								X				X	
W02								X				X	
U01							X	X				X	
U02							X	X				X	
K01							X	X				X	
K02							X	X				X	

Formy sprawdzania efektów kształcenia – studia niestacjonarne:

	E – learning	Gry dydaktyczne	Ćwiczenia w szkole	Zajęcia terenowe	Praca laboratoryjna	Projekt indywidualny	Projekt grupowy	Udział w dyskusji	Referat	Praca pisemna (esej)	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Inne
W01								x		x			
W02								x		x			
U01							x	x		x			
U02							x	x		x			
K01							x	x		x			
K02							x	x		x			

Kryteria oceny	Aktywność na zajęciach, prezentacja, kolokwium
----------------	--

Uwagi	Dozwolona 1 nieobecność.
-------	--------------------------

Treści merytoryczne (wykaz tematów)

1. Podstawy struktury przedsiębiorstwa
2. Nawiązywanie i utrzymanie relacji biznesowych
3. Tworzenie zespołu roboczego i zarządzanie nim
4. Kontakt z klientem kluczowym
5. Podejmowanie klienta kluczowego
6. Kontakt z mediami
7. Współpraca z działem prawnym
8. Zakończenie relacji biznesowej
9. Ćwiczenia

Wykaz literatury podstawowej

- Agata Sudolska, *Zarządzanie doświadczeniami klientów jako kluczowy czynnik w procesie budowania ich lojalności*, Ekonomiczne Problemy Usług, 2011, nr 72
- Edyta Rudawska, *Lojalność klientów*, PWE, 2005
- Marian Hopej, Zygmunt Krala (red.), *Współczesne metody zarządzania w teorii i praktyce*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, 2011
- John Adair, *Anatomia biznesu. Budowanie zespołu*, Studio Emka 2001
- Deborah Ancona, Henrik Bresman, *Zespoły X. Jak budować zespoły, które odnoszą sukces*, Wydawnictwo Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o
- Agnieszka Dejnaka, *CRM. Zarządzanie kontaktami z klientem*, Openpress, 2002
- Jill Dyche, *CRM. Relacje z klientami*, Helion, 2002
- Irena Kamińska-Radowska, *Etykieta Biznesu*, Studio Emka, 2003
- Joanna Modrzyńska, *Protokół dyplomatyczny, etykieta i zasady savoir-vivre'u*, Wolters Kluwer, 2021

Wykaz literatury uzupełniającej

- Katarzyna Gospodarek, *Udana Konferencja Prasowa*, Marketing w praktyce, 2008, nr 12
- Katarzyna Majchrzak, *Budowanie Strategii promocji organizacji*, Instytut Rozwoju Gospodarczego, nr 66
- Sandra Hajduk, *Rzecznicy prasowi w działalności media relations*, Rocznik Prasoznawczy, 2012
- Anna Ogonowska, *Rola służb prasowych i audiowizualnych instytucji unijnych w polityce informacyjnej Unii Europejskiej*, Studia Europejskie, 2007
- Janusz Barta, Czajkowska-Dąbrowska Monika, Ryszard Markiewicz, Elżbieta Traple, *Prawo autorskie i prawa pokrewne : komentarz*, Wolters Kluwer, 2011

Bilans godzinowy zgodny z CNPS (Całkowity Nakład Pracy Studenta)

liczba godzin w kontakcie z prowadzącymi	Wykład	
	Konwersatorium (ćwiczenia, laboratorium itd.)	20
	Pozostałe godziny kontaktu studenta z prowadzącym	1
liczba godzin pracy studenta bez kontaktu z prowadzącymi	Lektura w ramach przygotowania do zajęć	2
	Przygotowanie krótkiej pracy pisemnej lub referatu po zapoznaniu się z niezbędną literaturą przedmiotu	
	Przygotowanie projektu lub prezentacji na podany temat (praca w grupie)	2
	Przygotowanie do egzaminu/zaliczenia	
Ogółem bilans czasu pracy		25
Liczba punktów ECTS w zależności od przyjętego przelicznika		1

Bilans godzinowy zgodny z CNPS (Całkowity Nakład Pracy Studenta) – studia niestacjonarne :

liczba godzin w kontakcie z prowadzącymi	Wykład	
	Konwersatorium (ćwiczenia, laboratorium itd.)	10
	Pozostałe godziny kontaktu studenta z prowadzącym	1
liczba godzin pracy studenta bez kontaktu z prowadzącymi	Lektura w ramach przygotowania do zajęć	2
	Przygotowanie krótkiej pracy pisemnej lub referatu po zapoznaniu się z niezbędną literaturą przedmiotu	
	Przygotowanie projektu lub prezentacji na podany temat (praca w grupie)	2
	Przygotowanie do egzaminu/zaliczenia	10
Ogółem bilans czasu pracy		25
Liczba punktów ECTS w zależności od przyjętego przelicznika		1