



KARTA OPISU PRZEDMIOTU - SYLABUS

Nazwa przedmiotu

Badanie satysfakcji klientów

Przedmiot

Kierunek studiów

Inżynieria cyklu życia produktu

Studia w zakresie (specjalność)

Poziom studiów

drugiego stopnia

Forma studiów

stacjonarne

Rok/semestr

2/3

Profil studiów

ogólnoakademicki

Język oferowanego przedmiotu

angielski

Wymagalność

obieralny

Liczba godzin

Wykład

15

Laboratoria

Inne (np. online)

Ćwiczenia

Projekty/seminaria

15

Liczba punktów ECTS

2

Wykładowcy

Odpowiedzialny za przedmiot/wykładowca:

dr hab. inż. Beata Starzyńska

Odpowiedzialny za przedmiot/wykładowca:

email: beata.starzynska@put.poznan.pl

tel. 61 665 27 41

Wydział Inżynierii Mechanicznej

ul. Piotrowo 3, 60-965 Poznań

Wymagania wstępne

Wiedza z zakresu podstaw zarządzania przedsiębiorstwem (w tym: podstaw marketingu), koncepcji zarządzania jakością oraz podstawowa znajomość technik menedżerskich.

Cel przedmiotu

Celem przedmiotu jest poznanie przez Studentów metod oraz narzędzi badania satysfakcji klienta, nabycie umiejętności ich doboru oraz stosowania, a także uświadomienie znaczenia uzyskanej w ten sposób informacji z rynku dla doskonalenia i rozwoju przedsiębiorstwa.

Przedmiotowe efekty uczenia się

Wiedza



Student posiada wiedzę z zakresu metod oraz narzędzi badania satysfakcji klienta przedsiębiorstwa oraz pozostałych interesariuszy przedsiębiorstwa.

Umiejętności

Student potrafi dobierać oraz stosować w praktyce metody oraz narzędzia badania zadowolenia klienta oraz zastosować tak pozyskaną wiedzę do sterowania jakością w przedsiębiorstwie.

Kompetencje społeczne

Student rozumie potrzebę pozyskiwania informacji zwrotnych od klienta jako wartościowego zasobu wiedzy przedsiębiorstwa.

Student jest świadomy roli i znaczenia kategorii jakości w działalności inżynierskiej.

Student aktywnie uczestniczy w działaniach projakościowych, innowacyjnych oraz zespołowych.

Metody weryfikacji efektów uczenia się i kryteria oceny

Efekty uczenia się przedstawione wyżej weryfikowane są w następujący sposób:

Część wykładowa: na podstawie kolokwium zaliczeniowego (jednorazowo).

Część projektowa: na podstawie wykonania projektu polegającego na wyborze metody, zaprojektowaniu oraz przeprowadzeniu badania satysfakcji klienta oraz opracowania wyników.

Treści programowe

Wykłady:

Istota oraz konieczność pozyskiwania informacji z otoczenia przedsiębiorstwa. Klienci Firmy. Ich potrzeby, oczekiwania, wymagania wobec produktów, specyfika świadczenia usług. Modele zarządzania jakością w kontekście satysfakcji klientów Firmy. Metody pomiaru satysfakcji klienta (CSI, metoda Sevqual, inne). Narzędzia pomiaru potencjału doskonalenia w organizacji (indeks PGCV i inne). Znaczenie informacji pozyskiwanej z rynku jako element zamykania pętli informacyjnej w sterowaniu oraz zapewnianiu jakości w przedsiębiorstwie.

Projekt: zaprojektowanie oraz przeprowadzenie badania satysfakcji klienta w wybranej jednostce organizacyjnej.

Metody dydaktyczne

Wykład: forma konwencjonalnych wykładów w połączeniu z aktywną dyskusją studentów.

Projekt: realizacja zadań zgodnie z przebiegiem wybranej metody badania satysfakcji klienta.

Literatura



Podstawowa

1. Cochran C., Customer satisfaction: tools, techniques and formulas for success, Paton Professional, Chico California, 2011
2. Hill N., Brierley J., MacDougall R., How to measure customer satisfaction, Routledge Taylor & Francis Group, London and New York, 2017

Uzupełniająca

Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta

	Godzin	ECTS
Łączny nakład pracy	50	2,0
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	30	1,0
Praca własna studenta (studia literaturowe, przygotowanie do zajęć warsztatowych, przygotowanie do kolokwium/egzaminu, wykonanie projektu) ¹	20	1,0

¹niepotrzebne skreślić lub dopisać inne czynności