



## KARTA OPISU PRZEDMIOTU - SYLABUS

Nazwa przedmiotu

Marketing w handlu i usługach

### Przedmiot

Kierunek studiów

Inżynieria Zarządzania

Studia w zakresie (specjalność)

Poziom studiów

pierwszego stopnia

Forma studiów

stacjonarne

Rok/semestr

4/7

Profil studiów

ogólnoakademicki

Język oferowanego przedmiotu

polski

Wymagalność

obieralny

### Liczba godzin

Wykład

15

Ćwiczenia

15

Laboratoria

Projekty/seminaria

Inne (np. online)

### Liczba punktów ECTS

3

### Wykładowcy

Odpowiedzialny za przedmiot/wykładowca:

dr inż. Maciej Szafrąński

email: maciej.szafranski@put.poznan.pl

Wydział Inżynierii Zarządzania

ul. Jacka Rychlewskiego 2, 60-965 Poznań

Odpowiedzialny za przedmiot/wykładowca:

dr inż. Mariusz Branowski

email: mariusz.branowski@put.poznan.pl

Wydział Inżynierii Zarządzania

ul. Jacka Rychlewskiego 2, 60-965 Poznań

### Wymagania wstępne

Wiedza i umiejętności nabyte w ramach przedmiotów: marketing, rachunkowość finansowa.



## Cel przedmiotu

Opanowanie przez studentów wiedzy i podstawowych umiejętności prowadzenia działalności marketingowej w firmach usługowych i handlowych oraz w odniesieniu do procesów usługowych w innych przedsiębiorstwach.

## Przedmiotowe efekty uczenia się

### Wiedza

1. P6S\_WG\_01: ma rozszerzoną i pogłębioną wiedzę w zakresie nauk niezbędnych dla zrozumienia i opisanie problematyki marketingu w handlu i usługach.
2. P6S\_WG\_03: ma uporządkowaną i podbudowaną teoretycznie wiedzę w zakresie zachowań, norm organizacyjnych, rozumie znaczenie więzi organizacyjnych i społecznych w kreowaniu przedsiębiorstw handlowych i usługowych oraz innych realizujących procesy handlowe lub usługowe.
3. P6S\_WG\_03: zna i rozumie podstawowe instrumenty strategiczne aspekty marketingu usług i handlu.
4. P6S\_WK\_01: ma wiedzę o normach etycznych, ich źródłach, naturze, zmianach i sposobach oddziaływania na organizacje realizujące funkcje handlowe i usługowe.

### Umiejętności

1. P6S\_UW\_04: analizuje proponowane rozwiązania konkretnych problemów w marketingu handlu i usług i proponuje, w tym zakresie odpowiednie rozstrzygnięcia.
2. P6S\_UW\_05: posiada umiejętność rozumienia i analizowania zjawisk społecznych w zakresie marketingu usług i handlu.
3. P6S\_UW\_06: potrafi prawidłowo interpretować zjawiska społeczne (kulturowe, polityczne, prawne, ekonomiczne) w zakresie marketingu usług i handlu.

### Kompetencje społeczne

1. P6S\_KK\_02: potrafi dostrzegać zależności przyczynowo skutkowe w realizacji postawionych celów i rangować istotność alternatywnych bądź konkurencyjnych zadań.
2. P6S\_KO\_01: potrafi wnieść wkład merytoryczny w przygotowanie projektów społecznych z uwzględnieniem aspektów prawnych, ekonomicznych i organizacyjnych.
3. P6S\_KO\_03: potrafi przygotować i realizować przedsięwzięcia biznesowe.
4. P6S\_KR\_02: ma świadomość ważności zachowania w sposób profesjonalny, przestrzegania zasad etyki zawodowej i poszanowania różnorodności poglądów i kultur oraz dbałości o tradycje zawodu menedżera.

## Metody weryfikacji efektów uczenia się i kryteria oceny

Efekty uczenia się przedstawione wyżej weryfikowane są w następujący sposób:

Wykład: ocena formująca: w trakcie wykładów prowadzone są krótkie dyskusje sprawdzające



efektywność procesu kształcenia, dostosowujące nauczanie do poziomu studentów, a studentom ukazujące zakres opanowanego materiału w ramach przedmiotu; ocena podsumowująca: poziom uzyskania odpowiedniej wiedzy podsumowywany jest kolokwium oraz konsultowany z osobą prowadzącą zajęcia ćwiczeniowe.

Ćwiczenia: ocena formująca: umiejętności nabyte w ramach zajęć ćwiczeniowych weryfikowane są na podstawie częściowych zadań realizowanych przez studentów w zespołach oraz przez kolokwium; ocena podsumowująca: rezultat powstały w wyniku zadań cząstkowych poddawany jest ocenie w wyniku dyskusji z zespołami.

### **Treści programowe**

Wykład: Przedsiębiorstwa handlowe i usługowe jako podmioty rynku. Usługi i ich cechy (własności). Badanie marketingowe i segmentacja rynku usług. Pozycjonowanie usług. Strategie i programy marketingowe usług, ich cen, dystrybucji i promocji. Marketing relacyjny w firmach usługowych. Proces obsługi klienta w przedsiębiorstwach usługowych. Funkcje i klasyfikacje handlu. Handel hurtowy i detaliczny. Ceny i marże w handlu. Problematyka sterowania zapasami w przedsiębiorstwach handlowych. Merchandising – strategie i instrumenty. Reguły Incoterms.

Ćwiczenia: strategia marketingowa w firmie usługowej, procesowe ujęcie usługi; identyfikowanie i diagnozowanie branż usługowych; klasyfikacja usług; diagnozowanie przedsiębiorstwa usługowego, marketing mix wg formuły 7P, diagnozowanie przedsiębiorstwa usługowego, zarządzanie sprzedażą w firmie usługowej, strategia marketingowa w firmie usługowej.

### **Metody dydaktyczne**

Wykład: wykład informacyjny - prezentacja multimedialna ilustrowana przykładami podawanymi na tablicy.

Ćwiczenia: metoda ćwiczeniowa - audytoryjna, metoda projektowa - przy realizacji niektórych zadań w zespołach.

### **Literatura**

Podstawowa

1. Payne A., Marketing usług, PWE, 1996.
2. Goliński M., Mierzwiak R., Szafrąński M., Więcek-Janka E., Organizacja działalności usługowej, Wydaw. Politechniki Poznańskiej, Poznań, 2010.
3. Bondarowska K., Goliński M., Szafrąński M., Zarządzanie relacjami z klientem, Wydaw. Politechniki Poznańskiej, Poznań, 2010.
4. Szafrąński M., Skuteczność usług w ujęciu kwalitologicznym, w: Współczesne nurty w inżynierii jakości, praca zbiorowa pod redakcją P. Grudowskiego, J. Preihs i P. Waszczura, Wydawca: Katedra Technologii Maszyn i Automatyzacji Produkcji, Wydział Mechaniczny Politechniki Gdańskiej, Politechnika Gdańska, Gdańsk, 2005, s. 79-86.



5. Sławińska M., Zarządzanie przedsiębiorstwem handlowym, PWE, Warszawa, 2002.
6. Sławińska M., Urbanowska-Sojkin E., Zarządzanie marketingowe przedsiębiorstwem handlowym, Akademia Ekonomiczna, Poznań, 2001.

Uzupełniająca

1. Furtak R.: Marketing partnerski na rynku usług. PWE, Warszawa 2003.
2. Marketing, Kotler P., Rebis, Warszawa, 2006.
3. Mudie P., Cottam A., Usługi. Zarządzanie i marketing. PWN, Warszawa 1998.

**Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta**

	Godzin	ECTS
Łączny nakład pracy	75	3,0
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	30	1,0
Praca własna studenta (studia literaturowe, przygotowanie do ćwiczeń, przygotowanie do kolokwium, wykonanie zbioru zadań składających się na projekt) <sup>1</sup>	45	2,0

<sup>1</sup> niepotrzebne skreślić lub dopisać inne czynności