

Karta przedmiotu

Nazwa i kod przedmiotu	Marketing wartości i doświadczeń, PG_00178237						
Kierunek studiów	Zarządzanie (O)						
Data rozpoczęcia studiów	październik 2025 r.		Rok akademicki realizacji przedmiotu		2027/2028		
Poziom kształcenia	I stopnia - licencjackie		Grupa zajęć		Grupa zajęć fakultatywnych Grupa zajęć powiązanych z prowadzonymi badaniami naukowymi w dziedzinie nauki związanej z kierunkiem - profil ogólnoakademicki		
Forma studiów	stacjonarne		Sposób realizacji		na uczelni		
Rok studiów	3		Język wykładowy		polski		
Semestr studiów	6		Liczba punktów ECTS		7.0		
Profil kształcenia	ogólnoakademicki		Forma zaliczenia		egzamin		
Jednostka prowadząca							
Imię i nazwisko wykładowcy (wykładowców)	Odpowiedzialny za przedmiot		dr hab. Anna Dziadkiewicz				
	Prowadzący zajęcia z przedmiotu						
Formy zajęć	Forma zajęć	Wykład	Ćwiczenia	Laboratorium	Projekt	Seminarium	RAZEM
	Liczba godzin zajęć	30.0	30.0	15.0	0.0	0.0	75
	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	75		4.0		96.0	175
Cel przedmiotu	Celem przedmiotu jest pogłębienie wiedzy i rozwinięcie umiejętności studentów w zakresie tworzenia i wdrażania strategii marketingowych opartych na wartościach oraz budowaniu trwałych relacji z klientami poprzez zarządzanie doświadczeniem konsumentem.						

Efekty uczenia się przedmiotu	Efekt kierunkowy	Efekt z przedmiotu	Sposób weryfikacji i oceny efektu
	[ZARZL3_U06] Student potrafi wykorzystywać i integrować wiedzę z zakresu nauk o zarządzaniu i jakości, a także ekonomii i finansów na potrzeby rozstrzygania dylematów oraz rozwiązywania złożonych problemów zarządczych, pojawiających się w pracy zawodowej.	Student potrafi wykorzystywać i integrować wiedzę z zakresu marketingu wartości, marketingu doświadczeń, design thinking oraz digital marketingu do identyfikowania i rozwiązywania złożonych problemów zarządczych związanych z kreowaniem i komunikowaniem wartości dla interesariuszy, w tym proponować innowacyjne rozwiązania z wykorzystaniem narzędzi współtworzenia wartości oraz zarządzania doświadczeniem klienta.	[SU2] prezentacja/projekt/referat/raport
	[ZARZL3_W03] Student w zaawansowanym stopniu zna i rozumie charakter oraz dynamikę relacji między organizacją i interesariuszami, a także zjawiska, procesy i powiązania występujące w otoczeniu organizacji oraz ich wpływ na jej funkcjonowanie.	Student w zaawansowanym stopniu zna i rozumie koncepcje, zjawiska i procesy związane z kreowaniem wartości i doświadczeń w relacjach organizacji z interesariuszami, a także mechanizmy współtworzenia wartości oraz wpływu otoczenia rynkowego, społecznego i cyfrowego na kształtowanie doświadczeń i wartości dla interesariuszy.	[SW4] test/egzamin - ustny lub pisemny
	[ZARZL3_U11] Student potrafi współdziałać i pracować w zespołach, przyjmując w nich różne role.	Student potrafi efektywnie współdziałać w zespołach interdyscyplinarnych, przyjmując wiodącą rolę w procesie kreowania rozwiązań marketingowych opartych na wartości i doświadczeniach klienta, w tym w pracy projektowej z wykorzystaniem metody design thinking oraz narzędzi marketingu cyfrowego.	[SU2] prezentacja/projekt/referat/raport
Treści przedmiotu	Wykład: 1. Rola marketingu doświadczeń w kreowaniu wartości (w tym ewolucja marketingu, różnorodność w marketingu, rodzaje, typy i wymiary wartości dla klienta, źródła wartości - od podejścia zasobowego do podejścia sieciowego, współtworzenie wartości - kreacja i dostarczanie wartości, a łańcuch wartości, atrybuty wartości); 2. Zarządzanie doświadczeniami klienta (w tym istota i założenia marketingu doświadczeń, od marketingu doświadczeń do społecznego doświadczenia marketingu, zrównoważony marketing); 3. Kreowanie wartości w przedsiębiorstwie (w tym employer branding i elementy personal branding, systemy work-life balance jako źródło wartości dla pracowników, Business Model Canvas, komunikowanie wartości dla interesariuszy); 4. Metodyka design thinking; 5. Kreowanie wartości w digital marketing (w tym influencer marketing, content marketing, storytelling, serwisy społecznościowe). Ćwiczenia: 1. Analiza wartości dla klienta w wybranych branżach 2. Mapowanie ścieżki doświadczeń klienta (Customer Journey Map) 3. Analiza i projektowanie wartości w organizacji 4. Kreowanie doświadczeń w przestrzeni cyfrowej 5. Projektowanie usług i doświadczeń metodą design thinking 6. Komunikowanie wartości 7. Ocena projektów doświadczeń i wartości Laboratorium: 1. Budowanie propozycji wartości z wykorzystaniem Business Model Canvas i Value Proposition Canvas 2. Tworzenie prototypów doświadczeń klienta 3. Projekt kampanii digital marketingu wartości 4. Narzędzia analizy i monitorowania doświadczeń klienta online		
Wymagania wstępne i dodatkowe	Podstawowa wiedza z zakresu zarządzania		
Sposoby i kryteria oceniania osiągniętych efektów uczenia się	Sposób oceniania (składowe)	Próg zaliczeniowy	Składowa oceny końcowej
	Wykonanie pracy zaliczeniowej - projekt lub prezentacja	51.0%	40.0%
	Test pisemny	51.0%	60.0%

Zalecana lista lektur	Podstawowa lista lektur	K. Wojciechowska, Customer Experience Management. Moc pozytywnych doświadczeń na ścieżce Twojego klienta, Wyd. Helion, Gliwice 2020.
	Uzupełniająca lista lektur	A. Dziadkiewicz, Design Management. Uwarunkowania i efekty wdrożenia w przedsiębiorstwie, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2020. J. Bakalarska, Marketing wartości. Ludzkie oblicze Twojego biznesu, Wyd. Słowa i Myśli, Lublin 2016. M. Boguszewicz-Kreft, Marketing doświadczeń. Jak poruszyć zmysły, zaangażować emocje, zdobyć lojalność klientów?, Wyd. CeDeWu, 2020. B. Michalska-Dominiak, P. Grocholiński, Poradnik design thinking czyli jak wykorzystać myślenie projektowe w biznesie, Wyd. OnePress, Gliwice 2022. D. Piasecka, Design thinking. Jak wykorzystać myślenie projektowe do zwiększenia zysków Twojej firmy, Wyd. OnePress, Gliwice 2022. I. Gałązkiewicz, Projektowanie doświadczeń, Wyd. Słowa i Myśli, Lublin 2018.
	Adresy eZasobów	
Przykładowe zagadnienia/ przykładowe pytania/ realizowane zadania	1. Przedstaw, jak można zastosować metodę design thinking do opracowania nowej usługi w branży turystycznej, koncentrując się na kreowaniu wartości i doświadczeń klienta. 2. Jakie wartości i doświadczenia są kluczowe dla generacji Z w relacjach z marką? Wskaż przykłady i uzasadnij. 3. W jaki sposób przedsiębiorstwo może włączyć interesariuszy we współtworzenie wartości? Przedstaw przykłady działań w offline i online.	
Praktyki zawodowe w ramach przedmiotu	Nie dotyczy	

Dokument wygenerowany elektronicznie. Nie wymaga pieczęci ani podpisu.