



Karta przedmiotu

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           |                                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                        |                       |       |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|
| Nazwa i kod przedmiotu                                      | SERVICES MARKETING, PG_00061178                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           |                                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                        |                       |       |
| Kierunek studiów                                            | Zarządzanie (studia w jęz. angielskim)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                           |                                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                        |                       |       |
| Data rozpoczęcia studiów                                    | październik 2024 r.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Rok akademicki realizacji przedmiotu                      |                                                                                                                                |                        | 2025/2026                                                                                                                                                                              |                       |       |
| Poziom kształcenia                                          | I stopnia - licencjackie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Grupa zajęć                                               |                                                                                                                                |                        | Grupa zajęć obowiązkowych z zakresu kierunku studiów<br>Grupa zajęć powiązanych z prowadzonymi badaniami naukowymi w dziedzinie nauki związanej z kierunkiem - profil ogólnoakademicki |                       |       |
| Forma studiów                                               | stacjonarne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sposób realizacji                                         |                                                                                                                                |                        | na uczelni                                                                                                                                                                             |                       |       |
| Rok studiów                                                 | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Język wykładowy                                           |                                                                                                                                |                        | angielski                                                                                                                                                                              |                       |       |
| Semestr studiów                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Liczba punktów ECTS                                       |                                                                                                                                |                        | 4.0                                                                                                                                                                                    |                       |       |
| Profil kształcenia                                          | ogólnoakademicki                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Forma zaliczenia                                          |                                                                                                                                |                        | zaliczenie                                                                                                                                                                             |                       |       |
| Jednostka prowadząca                                        | Wydziały Politechniki Gdańskiej -> Wydział Zarządzania i Ekonomii -> Katedra Marketingu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                           |                                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                        |                       |       |
| Imię i nazwisko wykładowcy (wykładowców)                    | Odpowiedzialny za przedmiot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | dr Natalia Przybylska                                     |                                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                        |                       |       |
|                                                             | Prowadzący zajęcia z przedmiotu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           |                                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                        |                       |       |
| Formy zajęć i metody nauczania                              | Forma zajęć                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Wykład                                                    | Ćwiczenia                                                                                                                      | Laboratorium           | Projekt                                                                                                                                                                                | Seminarium            | RAZEM |
|                                                             | Liczba godzin zajęć                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 30.0                                                      | 15.0                                                                                                                           | 0.0                    | 0.0                                                                                                                                                                                    | 0.0                   | 45    |
|                                                             | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 45                                                        |                                                                                                                                | 8.0                    |                                                                                                                                                                                        | 47.0                  | 100   |
| Cel przedmiotu                                              | Celem przedmiotu jest identyfikacja kluczowych informacji istotnych w marketingu usług, ocena ich przydatności do efektywnego przygotowania działań marketingowych w organizacji, ze szczególnym uwzględnieniem znaczenia doświadczenia klienta, jakości świadczonych usług oraz zastosowania koncepcji 7P w różnych branżach usługowych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                           |                                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                        |                       |       |
| Efekty uczenia się przedmiotu                               | Efekt kierunkowy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                           | Efekt z przedmiotu                                                                                                             |                        | Sposób weryfikacji i oceny efektu                                                                                                                                                      |                       |       |
|                                                             | [K6_U05] projektuje innowacyjne rozwiązania trudnych problemów uzyskując ekonomiczne i społecznie wartościowe wyniki                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                           | projektuje innowacyjne działania marketingowe uwzględniając specyfikę usług, osiągając wartości ekonomiczno społeczne          |                        | [SU3] Ocena umiejętności wykorzystania wiedzy uzyskanej w ramach przedmiotu                                                                                                            |                       |       |
|                                                             | [K6_W06] klasyfikuje pozyskiwane informacje oceniając ich przydatność do rozwiązania sformułowanego problemu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                           | klasyfikuje pozyskiwane informacje oceniając ich przydatność do opracowania rozwiązań spełniających określone cele organizacji |                        | [SW1] Ocena wiedzy faktograficznej                                                                                                                                                     |                       |       |
| Treści przedmiotu                                           | Wprowadzenie do marketingu usług<br>Charakterystyka usług i ich implikacje marketingowe<br>Przegląd sektora usług oraz klasyfikacja usług<br>Nowe trendy i przyszłe wyzwania w marketingu usług<br>Zaawansowane zachowania konsumentów w kontekście usług<br>Projektowanie usług, innowacje i tworzenie map procesów<br>Zarządzanie jakością usług i doświadczeniem klienta<br>Dynamiczne kształtowanie cen i zarządzanie przychodami w usługach<br>Komunikacja usługowa i budowanie marki w erze cyfrowej<br>Dystrybucja usług i wielokanałowa dostawa<br>Zasoby ludzkie w usługach i kultura organizacyjna<br>Personalizacja i dostosowanie w świadczeniu usług<br>Społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR) i etyka w marketingu usług<br>Usługi posprzedażowe i utrzymanie klienta |                                                           |                                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                        |                       |       |
| Wymagania wstępne i dodatkowe                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           |                                                                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                        |                       |       |
| Sposoby i kryteria oceniania osiąganych efektów uczenia się | Sposób oceniania (składowe)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           | Próg zaliczeniowy                                                                                                              |                        | Składowa oceny końcowej                                                                                                                                                                |                       |       |
|                                                             | Ćwiczenia praktyczne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                           | 50.0%                                                                                                                          |                        | 40.0%                                                                                                                                                                                  |                       |       |
|                                                             | Test końcowy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                           | 50.0%                                                                                                                          |                        | 60.0%                                                                                                                                                                                  |                       |       |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zalecana lista lektur                                                   | Podstawowa lista lektur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Lovelock, Christopher, and Paul Patterson. Services marketing. Pearson Australia, 2015.</p> <p>Schultz, Mike, et al. Professional Services Marketing: How the Best Firms Build Premier Brands, Thriving Lead Generation Engines, and Cultures of Business Development Success, John Wiley &amp; Sons, Incorporated, 2013.</p> <p>Ph.Kotler, G.Armstrong, Principles of Marketing (15th Edition),Prentice Hall, 2013</p> |
|                                                                         | Uzupełniająca lista lektur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Rosenbaum, Mark S., et al. "Transformative service research: thoughts, perspectives, and research directions." <i>The Routledge Handbook of Service Research Insights and Ideas</i> (2020): 424-442.</p> <p>Stickdorn, Marc, and Jakob Schneider. "This is Service Design Thinking: Basics." <i>Tools, Cases</i> 26 (2010).</p>                                                                                         |
|                                                                         | Adresy eZasobów                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Adresy na platformie eNauczanie:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Przykładowe zagadnienia/<br>przykładowe pytania/<br>realizowane zadania | <p>Przeanalizuj rolę empatii w jakości usług i podaj przykłady jej wpływu na satysfakcję klienta.</p> <p>Opisz rolę technologii w dynamicznym kształtowaniu cen oraz jej wpływ na satysfakcję klienta i wyniki biznesowe.</p> <p>Przeanalizuj wyzwania związane z zapewnieniem spójności marki w środowisku wielokanałowym i zaproponuj strategie zaradcze.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Praktyki zawodowe<br>w ramach przedmiotu                                | Nie dotyczy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Dokument wygenerowany elektronicznie. Nie wymaga pieczęci ani podpisu.