Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Plan szkolenia „Zarządzanie wartością z klientem w przedsiębiorstwach usługowych” w ramach projektu „Akademia kompetencji przyszłości”

EDYCJA 1

Zajęcia online – link do ZOOM zostanie przesłany w wiadomości mailowej oraz będzie dostępny przed szkoleniem w zakładce „Link do spotkania Zoom” na koncie uczestnika

TERMIN	
Dzień 1 **Data: 16/11/2026** **16:30-20:30** **(poniedziałek)**	**Godz. 16:30-18:00** Moduł 1: Zarządzanie organizacjami usługowymi – kontekst cywilizacyjnych zmian w otoczeniu *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz) **Godz. 18:15-20:30** Moduł 2: Klienci przedsiębiorstw usługowych - podstawowe źródło wiedzy o usługach *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) Moduł 3: Projektowanie procesu świadczenia usług – metody projektowania: storyboard, arena prezentacji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 1 godz.)
Dzień 2 **Data: 18/11/2026** **16:30-20:30** **(środa)**	**Godz. 16:30-18:00** Moduł 3: Projektowanie procesu świadczenia usług – metody projektowania: storyboard, arena prezentacji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 1 godz.) Moduł 4: Przygotowanie oferty przedsiębiorstwa usługowego *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 1 godz.) **Godz. 18:15-20:30** Moduł 5: Cykl obsługi klienta – analiza błędów – wskazywanie zadań dla zespołów *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) Moduł 6: Kształtowanie postaw pracowników w przedsiębiorstwach usługowych: zatrudnianie pracowników, narzędzia oceny, zwolnienie pracowników, motywowanie pracowników *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 1 godz.)

Dzień 3 **Data: 23/11/2026** **16:30-20:30** **(poniedziałek)**	**Godz. 16:30-18:00** Moduł 7: Promocja oferty usługowej – wykorzystanie nowych narzędzi promocji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) **Godz. 18:15-20:30** Moduł 7: Promocja oferty usługowej – wykorzystanie nowych narzędzi promocji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) Moduł 7: Promocja oferty usługowej – wykorzystanie nowych narzędzi promocji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 1 godz.)
Dzień 4 **Data: 25/11/2026** **16:30-20:30** **(środa)**	**Godz. 16:30-18:00** Moduł 8: Modele biznesowe dla przedsiębiorstw usługowych – model A. Osterwaldera, freemium, saas, grywalizacja, sucess fee *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) **Godz. 18:15-20:30** Moduł 8: Modele biznesowe dla przedsiębiorstw usługowych – model A. Osterwaldera, freemium, saas, grywalizacja, sucess fee *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 3 godz.)
Dzień 5 **Data: 02/12/2026** **16:30-19:45** **(środa)**	**Godz. 16:30 – 18:00** Moduł 8: Modele biznesowe dla przedsiębiorstw usługowych – model A. Osterwaldera, freemium, saas, grywalizacja, sucess fee *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) **Godz. 18:15 – 19:45** Moduł 8: Modele biznesowe dla przedsiębiorstw usługowych – model A. Osterwaldera, freemium, saas, grywalizacja, sucess fee *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.)
Dzień 6 **Data: 07/12/2026** **16:30-20:30** **(poniedziałek)**	**Godz. 16:30 – 18:00** Moduł 8: Modele biznesowe dla przedsiębiorstw usługowych – model A. Osterwaldera, freemium, saas, grywalizacja, sucess fee *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 1 godz.) Moduł 9: Budowanie wartości z klientem – kształtowanie kultury organizacji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 1 godz.)

	Godz. 18:15-20:30 Moduł 9: Budowanie wartości z klientem – kształtowanie kultury organizacji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) Moduł 9: Budowanie wartości z klientem – kształtowanie kultury organizacji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 1 godz.)
Dzień 7 **Data: 09/12/2026** **16:30-19:45** **(środa)**	**Godz. 16:30-18:00** Moduł 9: Budowanie wartości z klientem – kształtowanie kultury organizacji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) **Godz. 18:15-19:45** Moduł 9: Budowanie wartości z klientem – kształtowanie kultury organizacji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.)
Dzień 8 **Data: 11/12/2026** **16:30-20:30** **(piątek)**	**Godz. 16:30-18:00** Moduł 9: Budowanie wartości z klientem – kształtowanie kultury organizacji *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) **Godz. 18:15-20:30** Moduł 10: Wypracowanie standardów jakościowych, jako podstawa koncepcji wartości – metodyka pracy *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 3 godz.)
Dzień 9 **Data: 14/12/2026** **16:30-19:45** **(poniedziałek)**	**Godz. 16:30-18:00** Moduł 10: Wypracowanie standardów jakościowych, jako podstawa koncepcji wartości – metodyka pracy *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) **Godz. 18:15-19:45** Moduł 10: Wypracowanie standardów jakościowych, jako podstawa koncepcji wartości – metodyka pracy *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.)
Dzień 10 **Data: 16/12/2026** **16:30-19:45** **(środa)**	**Godz. 16:30-18:00** Moduł 10: Wypracowanie standardów jakościowych, jako podstawa koncepcji wartości – metodyka pracy *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.) **Godz. 18:15-19:45**

	Moduł 10: Wypracowanie standardów jakościowych, jako podstawa koncepcji wartości – metodyka pracy *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 2 godz.)
Dzień 11 **Data: 04/01/2027** **16:30-18:00** **(poniedziałek)**	**Godz. 16:30-17:15** Moduł 10: Wypracowanie standardów jakościowych, jako podstawa koncepcji wartości – metodyka pracy *(formuła: online)* Dr hab. Monika Dobska, prof. UEP (liczba godzin: 1 godz.) **17:15-18:00** **Egzamin prof.T.Olejniczak (online)**