

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

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

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

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