

Tabela zgodności

Nazwa kwalifikacji	Projektowanie i realizacja badań satysfakcji klienta
Członkowie Zespołu <i>(imię i nazwisko)</i>	1. Dagmara Plata-Alf 2. Jolanta Tkaczyk 3. Jacek Kotarbiński 4. Marcin Awdziej
Rekomendowany poziom PRK dla kwalifikacji	6 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji
Poziom PRK najlepiej odpowiadający zestawom efektów uczenia się*	Zestaw 1. Podstawy teoretyczne badań satysfakcji klienta - poziom 6 PRK Zestaw 2. Opracowanie koncepcji badania satysfakcji klienta - poziom 6 PRK Zestaw 3. Realizacja badania - poziom 6 PRK Zestaw 4. Analiza wyników i kontrola przebiegu badania satysfakcji klienta - poziom 6 PRK

Zestaw 1

Podstawy teoretyczne badań satysfakcji klienta

L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	omawia modele satysfakcji klienta	wymienia modele satysfakcji klienta;
		analizuje różnice pomiędzy modelami;
		dobiera model do potrzeb konkretnej sytuacji.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_WT(1), P6Z_WO(1)		
2.	omawia metody badawcze stosowane w badaniach satysfakcji klienta	wymienia metody badawcze stosowane w badaniach satysfakcji klienta;
		analizuje zalety i wady metod badawczych jakościowych i ilościowych w kontekście badania satysfakcji klienta;
		charakteryzuje różnice między badaniami jakościowymi i ilościowymi w kontekście badań satysfakcji klienta;
		charakteryzuje zasady konstruowania badań satysfakcji klienta;
		wymienia narzędzia online służące do projektowania i dystrybucji badań satysfakcji klienta.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_WO(1), P6Z_WZ, P6Z_WT(1)		
3.	stosuje wskaźniki wykorzystywane w badaniach satysfakcji klienta	oblicza wskaźnik satysfakcji klienta (CSI);
		oblicza wskaźnik utrzymania klienta;

		oblicza wskaźnik lojalności klienta;
		oblicza wskaźnik utraty klienta;
		oblicza wskaźnik orędownictwa netto (NPS);
		porównuje wyniki badań satysfakcji z różnych okresów.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_UI(3)		

Zestaw 2.

Opracowanie koncepcji badania satysfakcji klienta

L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	opracowuje koncepcję badania	identyfikuje potrzeby informacyjne;
		określa cel badania z zastosowaniem wybranego modelu satysfakcji;
		definiuje problem badawczy;
		określa metodę badawczą np. ilościową, jakościową;
		określa zakres podmiotowy badania (definiuje uczestników badania);
		dobiera techniki badawcze np. CAWI, CATI;
		przygotowuje plan badania, w tym m.in. harmonogram, budżet;
		uzasadnia konieczność przeprowadzenia badania zgodnie z opracowaną koncepcją;
		przygotowuje brief - opis badania w formie zlecenia dla agencji badawczej.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_UI(1), P6Z_UO(1), P6Z_UN, P6Z_KP		
2.	projektuje narzędzia badawcze adekwatne do celu badania	formułuje pytania badawcze;
		przygotowuje pytania do narzędzia badawczego (do kwestionariusza lub scenariusza);
		weryfikuje narzędzie badawcze pod względem jego poprawności metodologicznej i adekwatności do określonej grupy i celu.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P7Z_UN		

Zestaw 3.

Realizowanie badania

L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	identyfikuje uczestników badania	tworzy bazę klientów;
		projektuje procedurę postępowania w badaniu satysfakcji;

		dobiera sposoby motywowania klientów do udziału w badaniu;
		przygotowuje zaproszenie do badania adekwatnie do grupy i celu badania.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_UO(5,6), P6Z_UO(1)		
2.	digitalizuje narzędzie badawcze	dobiera metody digitalizacji do celów badania;
		posługuje się narzędziami do elektronicznego przygotowania narzędzia badawczego (np. kwestionariusz ankiety);
		ocenia narzędzie/platformę online pod kątem zgodności z metodyką badania, wymogami prawa w tym regulacji dotyczących danych osobowych.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_UN, P6Z_UO(2)		
Zestaw 4.		
Analiza wyników i kontrola przebiegu badania satysfakcji klienta		
L.p.	Poszczególne efekty uczenia się w zestawach*	Kryteria weryfikacji
1.	analizuje i interpretuje wyniki	analizuje dane jakościowe i ilościowe;
		porównuje wyniki z różnych okresów;
		identyfikuje trendy w poziomie satysfakcji;
		interpretuje wskaźniki wykorzystywane w badaniach satysfakcji klientów;
		przygotowuje rekomendacje.
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P6Z_UI(2), P6Z_UO(4), P5Z_KO(3)		
2.	prezentuje wyniki badania	przygotowuje wyniki badania w formie wizualnej;
		przedstawia wyniki badania w formie krótkiej prezentacji (tzw. elevator speech).
Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:		
P5Z_UI(1), P5Z_UO(5)		
3.	weryfikuje prawidłowość realizacji badania	omawia sposoby prawidłowej realizacji badań i kontroli wiarygodności wyników;
		weryfikuje materiały otrzymane od agencji badawczej pod kątem zgodności z briefem;
		weryfikuje raport pod kątem zgodności z przepisami ochrony danych osobowych i kodeksami etycznymi stosowanymi w badaniach marketingowych (np. Międzynarodowy Kodeks Badań Rynku i Badań Społecznych ICC/ESOMAR).



Najlepiej dopasowany(e) składnik(i) opisu poziomów PRK:
P6Z_KP, P6Z_KW, P6Z_KO(1), P5Z_UI(3)

*W tabeli zgodności należy zaznaczyć zestaw/y efektów uczenia się / efekty uczenia się o kluczowym znaczeniu dla kwalifikacji.