|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **Akademia Nauk Stosowanych**  **im. Hipolita Cegielskiego w Gnieźnie Uczelnia Państwowa**  **SYLABUS** | | | | |
| **Pozycja przedmiotu w planie:** | | | | | | R.III /S.6 - Poz.5 | |
| 1. **OGÓLNY OPIS PRZEDMIOTU** | | | | | | | |
| 1 | Nazwa modułu | | | | | Moduł zajęć podstawowych | |
| 2 | Nazwa przedmiotu | | | | | **Logistyczna obsługa klienta** | |
| 3 | Kierunek studiów | | | | | Transport | |
| 4 | Poziom studiów | | | | | studia I stopnia - inżynierskie | |
| 5 | Forma studiów | | | | | niestacjonarna | |
| 6 | Profil studiów | | | | | praktyczny | |
| 7 | Rok studiów | | | | | 3 | |
| 8 | Semestr przedmiotu | | | | | 6 | |
| 9 | Jednostka prowadząca  kierunek studiów | | | | | Instytut Nauk technicznych | |
| 10 | Liczba punktów ECTS | | | | | 4 | |
| 11 | Sposób zaliczenia: | | | | | egzamin z oceną | |
| 12 | Imię i nazwisko nauczyciela (li) akademickiego (ich),  stopień lub tytuł naukowy,  adres e-mail | | | | | dr Paweł Romanow  romanow.pawel@gmail.com | |
| 13 | Imię i nazwisko koordynatora(ów) przedmiotu,  stopień lub tytuł naukowy,  adres e-mail | | | | | j.w. | |
| 14 | Język wykładowy | | | | | polski | |
| 15 | Tryb prowadzenia zajęć | | | | | w sali – tradycyjna forma kształcenia | |
| 16 | Sposób prowadzenia zajęć | | | | | synchroniczny | |
| 17 | Narzędzia informatyczne wykorzystywane do prowadzenia zajęć, udostępniania materiałów  i komunikacji ze studentami | | | | | - | |
| 15 | Przedmioty wprowadzające | | | | | - | |
| 16 | Wymagania wstępne | | | | | 1. Podstawy marketingu | |
| **17** | **Cele przedmiotu:** Przekazanie studentom podstawowej wiedzy z zakresu logistycznej obsługi klienta: procesów logistycznych, funkcji logistyki, metod i narzędzi stosowanych w logistycznej obsłudze klienta oraz wypracowanie umiejętności doboru i stosowania właściwych metod i narzędzi do rozwiązywania prostych problemów z zakresu relacji z klientami. Stworzenie podstaw do rozwijania kompetencji logistycznych w trakcie studiów. | | | | | | |
| **C1** | przekazanie studentom podstawowej wiedzy z zakresu logistycznej obsługi klienta. | | | | | | |
| **C2** | przekazanie studentom wiedzy z zakresu wymagań i standardów w relacjach klient – zleceniobiorca (operator logistyczny) | | | | | | |
| **18** | Forma zajęć, liczba godzin wymagająca bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego, liczba godzin nakładu pracy studenta | | | | | | |
| Forma zajęć | | | | | Liczba godzin | | |
| 1. Wykłady | | | | | 8 | | |
| 2. Ćwiczenia | | | | | 8 | | |
| 3. Projekty | | | | | 16 | | |
| Suma godzin | | | | | | | 32 |
| **lp.** | | **Całkowity nakład pracy studenta** | | | | | |
| **1.** | | Nakład pracy związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego wynosi: | | | | | **Godzinowe obciążenie studenta** |
| Wykłady: 8 godz. | | | | | 32 godziny |
| Ćwiczenia: 8 godz. | | | | |
| Projekty: 16 godz. | | | | |
| Nakład pracy związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego wynosi 4 godzin, co odpowiada 1 punktowi ECTS. | | | | |
| 2 | | Bilans nakładu pracy studenta:  1. Przygotowanie projektów: 34 godzin,  2. Samodzielne studiowanie literatury 13 godzin  2.Przygotowanie do egzaminu: 33 godzin,  Łączny nakład pracy studenta wynosi 80 godzin, co odpowiada 3 punktom ECTS. | | | | | 80 godzin |
| **3** | | **Łączny nakład pracy studenta (pozycja 1+2)** | | | | | 112 godzin |
| 4 | | **Punkty ECTS za przedmiot** | | | | | 4 ECTS |
| 5 | | Liczba punktów ECTS, którą student musi osiągnąć w ramach zajęć o charakterze praktycznym w tym zajęć laboratoryjnych, warsztatowych, projektowych | | | | | 2 ECTS |
| Efekty uczenia się - wiedza | | | | W1: student definiuje i objaśnia podstawowe prawa i zależności w zakresie mikro- i makroekonomii. Rozumie jak funkcjonuje gospodarka rynkowa (K\_W07)  W2: student definiuje kluczowe pojęcia z zakresu logistyki. Określa czynniki produkcji transportowej i potrafi organizować przewozy różnorodnych ładunków. Odtwarza wiedzę na temat transportu własnego w działalności produkcyjnej i usługowej (K\_W09) | | | |
| Efekty uczenia się - umiejętności | | | | U1: student potrafi organizować przewozy ładunków oraz przeprowadzić rachunek ekonomiczny w transporcie. Potrafi podjąć działalność i zarządzać przedsiębiorstwem transportowym (K\_U09)  U2: student umie przekształcać koncepcję w projekt i posiada podstawowa wiedzę z zakresu zarządzania projektem. Potrafi scharakteryzować krajowe i międzynarodowe uregulowania prawne w transporcie (K-U12) | | | |
| Efekty uczenia się – kompetencje społeczne | | | | K1: student wykazuje wysoki profesjonalizm i poziom etyczny pracy , potrafi przewidzieć skutki prawne i moralne podejmowanych działań (AB1\_K02)  K2: student potrafi podnosić swoje kwalifikacje i kompetencje; rozumie konieczność permanentnego uczenia się (AB1\_K04) | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **TREŚCI PROGRAMOWE ODNIESIONE DO EFEKTÓW UCZENIA SIĘ** | | |
| **Forma zajęć** | **Treści programowe** | **liczba godzin** |
| **Forma:** | | |
| **1** | Związki logistyki z marketingiem i koncepcja logistycznej obsługi klienta | 2 |
| **2** | Elementy logistycznej obsługi klienta | 1 |
| **3** | Analiza i doskonalenie procesu realizacji zamówienia | 1 |
| **4** | Analiza opłacalności klientów | 1 |
| **5** | Metody pomiaru obsługi klienta i standardy obsługi klientów | 1 |
| **6** | Strategie logistycznej obsługi klienta | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **LITERATURA** | |
| **Literatura  podstawowa** | * + - 1. Tłuczak A., Kauf S., Logistyczna obsługa klienta, Wyd. PWN, Warszawa 2018 |
| **Literatura  uzupełniająca** | 1. Kramarz M., Elementy logistyczne obsługi klienta w sieciach dystrybucji, Wyd. Difin, Warszawa 2014 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **METODY DYDAKTYCZNE** | |
| **Forma** | **Metody dydaktyczne** |
| **Wykład** | Wykłady autorskie |
| **Ćwiczenia** | Ćwiczenia praktyczne |
| **Projekty** | Realizacja projektów |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **METODY I KRYTERIA OCENIANIA** | |
| **Forma zajęć: wykłady** | **Forma zaliczenia: egzamin** |
| Uzyskane punkty są przeliczane na oceny według następującej skali:  Procent punktów Ocena  91-100% Bardzo dobry  85-90% Dobry plus  76-84% Dobry  66-75% Dostateczny plus  51-65% Dostateczny  0-50% Niedostateczny | |
| Opis: j.w. | |
| **Forma zajęć: ćwiczenia** | **Forma zaliczenia:** zaliczenie |
| Uzyskane punkty są przeliczane na oceny według następującej skali:  Procent punktów Ocena  91-100% Bardzo dobry  85-90% Dobry plus  76-84% Dobry  66-75% Dostateczny plus  51-65% Dostateczny  0-50% Niedostateczny | |
| Opis: j.w. | |
| **Forma zajęć: projekty** | **Forma zaliczenia: zaliczenie** |
| Uzyskane punkty są przeliczane na oceny według następującej skali:  Procent punktów Ocena  91-100% Bardzo dobry  85-90% Dobry plus  76-84% Dobry  66-75% Dostateczny plus  51-65% Dostateczny  0-50% Niedostateczny | |
| Opis: j.w. | |
| Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest uzyskanie 3 niezależnych pozytywnych ocen z wykładów, ćwiczeń i projektu. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zatwierdzenie karty opisu zajęć** | |
| **Stanowisko**  Tytuł/stopień naukowy, imię nazwisko | **Podpis** |
| **Opracował** | dr Paweł Romanow |  |
| **Zatwierdził** | Dyrektor Instytutu……………………………. |  |