|  |  |
| --- | --- |
|  |  **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 Romanowromanow.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 godzin2.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 Ocena91-100% Bardzo dobry85-90% Dobry plus76-84% Dobry66-75% Dostateczny plus51-65% Dostateczny0-50% Niedostateczny |
| Opis: j.w. |
| **Forma zajęć: ćwiczenia** | **Forma zaliczenia:** zaliczenie |
| Uzyskane punkty są przeliczane na oceny według następującej skali: Procent punktów Ocena91-100% Bardzo dobry85-90% Dobry plus76-84% Dobry66-75% Dostateczny plus51-65% Dostateczny0-50% Niedostateczny |
| Opis: j.w. |
| **Forma zajęć: projekty** | **Forma zaliczenia: zaliczenie** |
| Uzyskane punkty są przeliczane na oceny według następującej skali: Procent punktów Ocena91-100% Bardzo dobry85-90% Dobry plus76-84% Dobry66-75% Dostateczny plus51-65% Dostateczny0-50% 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……………………………. |  |