|  |  |
| --- | --- |
|  |  **Akademia Nauk Stosowanych** **im. Hipolita Cegielskiego w Gnieźnie Uczelnia Państwowa** **SYLABUS** |
| **Pozycja przedmiotu w planie:** | R.III/S.5 - 6 |
| 1. **OGÓLNY OPIS PRZEDMIOTU**
 |
| 1 | Nazwa modułu | Moduł zajęć kierunkowych |
| 2 | Nazwa przedmiotu | **Logistyczna obsługa klienta** |
| 3 | Kierunek studiów | Transport i logistyka |
| 4 | Poziom studiów | Studia inżynierskie |
| 5 | Forma studiów | Stacjonarne |
| 6 | Profil studiów | Praktyczny |
| 7 | Rok studiów | trzeci |
| 8 | Semestr przedmiotu | piąty |
| 9 | Jednostka prowadząca kierunek studiów | Instytut Nauk Technicznych |
| 10 | Liczba punktów ECTS | 4 |
| 11 | Sposób zaliczenia: | Egzamin |
| 12 | Imię i nazwisko nauczyciela (li) akademickiego (ich), stopień lub tytuł naukowy, adres e-mail | dr Magdalena Ziętek-Koczanm.zietek-koczan@ans-gniezno.edu.pl |
| 13 | Imię i nazwisko koordynatora(ów) przedmiotu, stopień lub tytuł naukowy, adres e-mail | dr Magdalena Ziętek-Koczanm.zietek-koczan@ans-gniezno.edu.pl |
| 14 | Język wykładowy | polski |
| 15 | Tryb prowadzenia zajęć | - |
| 16 | Sposób prowadzenia zajęć | Synchroniczny  |
| 17 | Narzędzia informatyczne wykorzystywane do prowadzenia zajęć, udostępniania materiałów i komunikacji ze studentami | - |
| 15 | Przedmioty wprowadzające | Logistyka, Podstawy zarządzania |
| 16 | Wymagania wstępne |  1. Znajomość podstawowych zagadnień z zakresu logistyki2. Umiejętność analizowania procesów gospodarczych |
| **17** | **Cele przedmiotu:**  |
| **C1** | Ukazanie możliwości i zasad tworzenia przewagi konkurencyjnej na rynku poprzez odpowiedni poziom logistycznej obsługi klienta |
| **C2** | Wykształcenie kompetencji społecznych jako istotnego elementu współpracy logistyka z klientami |
| **18** | Forma zajęć, liczba godzin wymagająca bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego, liczba godzin nakładu pracy studenta |
| Forma zajęć | Liczba godzin |
| 1. wykład | 15 |
| 2. Ćwiczenia | 15 |
| 3. Projekty | 30 |
| Suma godzin | 60 |
| **lp.** | **Całkowity nakład pracy studenta** |
| **1.** | Nakład pracy związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego wynosi: | **Godzinowe obciążenie studenta**  |
| Nakład pracy związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego wynosi: | 60 godzin |
| Udział w wykładach: 15 godzin |
| Udział w ćwiczeniach: 15 godzin |
| Udział w projektach: 30 godzin |
| Nakład pracy związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego wynosi 60 godzin, co odpowiada 2 punktom ECTS. |
| 2 | Bilans nakładu pracy studenta: * Przygotowanie do ćwiczeń: 10 godzin,
* Przygotowanie do egzaminu: 20 godzin
* Przygotowanie do wykładów: 10 godzin
* Przygotowanie do projektów: 15 godzin.

Łączny nakład pracy studenta wynosi 55 godzin, co odpowiada 2 punktom ECTS. |  60 godzin |
| **3** | **Łączny nakład pracy studenta (pozycja 1+2)** | 120 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: K\_W08 - Definiuje i objaśnia podstawowe prawa i zależności w zakresie mikro- i makroekonomii. Rozumie jak funkcjonuje gospodarka rynkowa.W2: K\_W09 - 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 |
| Efekty uczenia się - umiejętności | U1: K\_U02 - Potrafi prowadzić prace indywidualne, jak i w zespole, którego działaniami kieruje i koordynuje; oszacować czas potrzebny na realizację zleconego zadania; opracować i zrealizować harmonogram prac zapewniający dotrzymanie terminówU2: K\_U04- Posiada umiejętność jasnego formułowania poleceń i komunikowania się w sposób klarowny i zwięzły, zna reguły komunikacji i zagrożenia w procesie komunikowania się  |
| Efekty uczenia się – kompetencje społeczne | K1: AB1\_K05- Jest świadom ograniczeń własnej wiedzy i umiejętności, potrafi krytycznie spojrzeć na efekty własnej pracy i podnosić jej efektywność, jest gotów do ponoszenia odpowiedzialności za przydzielony odcinek zadańK2: AB1\_K02 Wykazuje wysoki profesjonalizm i poziom etyczny pracy, potrafi przewidzieć skutki prawne i moralne podejmowanych działań |

|  |
| --- |
| 1. **TREŚCI PROGRAMOWE ODNIESIONE DO EFEKTÓW UCZENIA SIĘ**
 |
| **Forma zajęć** | **Treści programowe** | **liczba godzin** |
| **Wykład** |
| **W1** | Klient jako podmiot gospodarki rynkowej | 3 |
| **W2** | Obsługa klienta jako obszar zainteresowań marketingu i logistyki | 3 |
| **W3** | Logistyczna koncepcja obsługi klienta | 3 |
| **W4** | Budowanie relacji z klientem | 3 |
| **W5** | Tworzenie wartości dla klienta | 3 |
| **Ćwiczenia** |
| **C1** | Standardy logistycznej obsługi klienta | 3 |
| **C2** | Kosztowo-dochodowa analiza obsługi klienta | 3 |
| **C3** | Analiza rentowności klienta | 3 |
| **C4** | Pomiary poziomu obsługi i kosztów obsługi logistycznej. Mierniki poziomu obsługi logistycznej. | 3 |
| **C5** | Metody oceny jakości usług logistycznych i satysfakcji klienta. | 3 |
| **Projekty** |
| **P1** | Projekt z zakresu logistycznej obsługi klienta | 25 |
| **P2** | Prezentacja projektów | 5 |

|  |
| --- |
| 1. **LITERATURA**
 |
| **Literatura podstawowa** | 1. Kramarz M., Elementy logistyczne obsługi klienta w sieciach dystrybucji. Pomiar, ocena, strategie., Difin, Warszawa 2014.2. J.J. Coyle, E.J.Bardi, C.J. Langley: Zarządzanie logistyczne, PWE Warszawa 2010.3. S. Smyk: Obsługa logistyczna, Wyd. Akademii Obrony Narodowej, Warszawa 2016 |
| **Literatura uzupełniająca** | 1.  D. Kempny: Logistyczna obsługa klienta. Wyd. PWE, Warszawa 2001 |

|  |
| --- |
| 1. **METODY DYDAKTYCZNE**
 |
| **Forma** | **Metody dydaktyczne**  |
| **Wykład** | Metody podające (wykład informacyjny), metody problemowe (wykład konwersatoryjny), metody eksponujące (pokaz, prezentacja multimedialna, analiza kazusów) |
| **Ćwiczenia** | Praca z książką, metoda sytuacyjna, case study |
| **Projekty** | Projekt grupowy |

|  |
| --- |
| 1. **METODY I KRYTERIA OCENIANIA**
 |
| **Forma zajęć: Wykład** | **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: Egzamin, w którym warunkiem zaliczenia jest uzyskanie minimum 51% punktów. Zadania zarówno otwarte, jak i zamknięte.  |
| **Forma zajęć: Ćwiczenia** | **Forma zaliczenia: zaliczenie z oceną** |
| 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: kolokwium i punkty zbierane za zadania rozwiązywane podczas zajęć |
| Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest uzyskanie pozytywnej oceny z egzaminu, ćwiczeń i projektów. |
| **Forma zajęć: Projekty** | **Forma zaliczenia: zaliczenie z oceną** |
| 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: ocena za projekt realizowany na zajęciach |
| Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest uzyskanie pozytywnej oceny z egzaminu, ćwiczeń i projektów. |

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