|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **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-Koczan  m.zietek-koczan@ans-gniezno.edu.pl | |
| 13 | Imię i nazwisko koordynatora(ów) przedmiotu,  stopień lub tytuł naukowy,  adres e-mail | | | | | dr Magdalena Ziętek-Koczan  m.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 logistyki  2. 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 terminów  U2: 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 zadań  K2: 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 Ocena  91-100% Bardzo dobry  85-90% Dobry plus  76-84% Dobry  66-75% Dostateczny plus  51-65% Dostateczny  0-50% 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 Ocena  91-100% Bardzo dobry  85-90% Dobry plus  76-84% Dobry  66-75% Dostateczny plus  51-65% Dostateczny  0-50% 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 Ocena  91-100% Bardzo dobry  85-90% Dobry plus  76-84% Dobry  66-75% Dostateczny plus  51-65% Dostateczny  0-50% 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……………………………. |  |