

Karta opisu zajęć - Sylabus

Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu

I. INFORMACJE PODSTAWOWE

Nazwa zajęć: Klient w łańcuchu dostaw	Cykl kształcenia rozpoczynający się w roku akademickim 2021/2022
Nazwa kierunku studiów, poziom i profil kształcenia: Logistyka i spedycja I stopień, profil praktyczny	
Język wykładowy: polski	Rodzaj zajęć: kształcenia specjalistycznego
Rok studiów: III	Semestr: 6
Liczba punktów ECTS przypisana zajęciom: 4	Koordinator zajęć Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail: dr inż. Barbara Szczypta-Kłak barbara.szczypta-klak@pwste.edu.pl
Jednostka organizacyjna: Wydział Inżynierii Technicznej	

FORMA PROWADZENIA ZAJĘĆ I LICZBA GODZIN

Ogólna liczba godzin zajęć dydaktycznych na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych z podziałem na formy:

Studia stacjonarne		Studia niestacjonarne	
Wykład:	15	Wykład:	
Ćwiczenia:		Ćwiczenia:	
Laboratorium:	15	Laboratorium:	
Lektorat:		Lektorat:	
Projekt:	15	Projekt:	
Zajęcia praktyczne:		Zajęcia praktyczne:	
Seminarium:		Seminarium:	
Zajęcia terenowe:		Zajęcia terenowe:	
Praktyka zawodowa w PWSTE w Jarosławiu:		Praktyki zawodowe:	
Inna forma (jaka):		Inna forma (jaka):	
RAZEM:	45	RAZEM:	

II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

Wymagania wstępne i dodatkowe: brak

Cel (cele) kształcenia dla zajęć: Celem modułu kształcenia jest prezentacja najważniejszych zagadnień dotyczących logistycznej obsługi klienta, możliwości i zasad tworzenia przewagi konkurencyjnej na rynku poprzez odpowiedni poziom logistycznej obsługi klienta.

EFEKTY UCZENIA SIĘ OKREŚLONE DLA ZAJĘĆ I ICH ODNIESIENIE DO EFEKTÓW UCZENIA SIĘ OKREŚLONYCH DLA KIERUNKU STUDIÓW

Efekty uczenia się określone dla zajęć w kategorii wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne oraz metody weryfikacji efektów uczenia się

UWAGA:

Dzielimy efekty uczenia się określone dla zajęć na kategorie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych. Określone dla zajęć efekty uczenia się nie muszą obejmować wszystkich trzech kategorii i zależą one od formy zajęć.

Symbol efektów uczenia się określonego dla zajęć*	Treść efektu uczenia się.	Odniesienie do efektów uczenia się
---	---------------------------	------------------------------------

	Po zakończeniu zajęć i potwierdzeniu osiągnięcia efektów uczenia się, student w kategorii:	określonych dla kierunku studiów (symbol efektów uczenia się)		
Wiedzy - zna i rozumie				
KwŁD_W_01	pojęcie obsługi logistycznej klienta i identyfikuje jej elementy w fazie przedtransakcyjnej, transakcyjnej i potransakcyjnej.	K_W02, K_W05, K_W14		
KwŁD_W_02	konieczność i zasady budowania właściwych relacji z klientem, metody badania potrzeb klientów w zakresie obsługi, ustalania standardów obsługi i podstawowych mierników tej obsługi	K_W02, K_W05, K_W14		
Umiejętności - potrafi				
KwŁD_U_01	zaplanować właściwą politykę obsługi klienta w łańcuchu dostaw, a także wykrywać nieprawidłowości w obsłudze procesów logistycznych, zwłaszcza w obszarze transportu, magazynowania, zapasów, przetwarzania zamówień	K_U06, K_U15		
KwŁD_U_02	stosować właściwe strategie logistyczne w obsłudze klienta, zarówno w wymiarze obsługi krajowej, jak i międzynarodowej i globalnych łańcuchów dostaw.	K_U06, K_U15		
Kompetencji społecznych - jest gotów do				
KwŁD_K_01	potrafi współdziałać w zespole i rozwiązywać problemy logistyczne	K_K03		
UWAGA! Zaleca się, aby w zależności od liczby godzin zajęć, liczba efektów uczenia się zawierała się w przedziale: 3-7, ale są to wartości umowne.				
TREŚCI PROGRAMOWE I ICH ODNIESIENIE DO FORM ZAJĘĆ I METOD OCENIANIA				
Treści programowe (uszczegółowione, zaprezentowane z podziałem na poszczególne formy zajęć, tj. wykład, ćwiczenia, laboratoria, projekty, seminaria i inne):				
Symbol treści programowych	Opis treści programowych	Forma zajęć	Metody dydaktyczne prowadzenia zajęć umożliwiające osiągnięcie założonych efektów uczenia się *	Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się przypisanych do zajęć #
			wykład	
TP-01	Klient jako podmiot gospodarki rynkowej. Obsługa klienta jako obszar zainteresowań marketingu i logistyki. Logistyczna koncepcja obsługi klienta. Budowanie relacji z klientem.	x	wykład podający z prezentacją multimedialną	wypowiedź ustna (egzamin)
			laboratorium	
TP-02	Tworzenie wartości dla klienta. Pomiar i standardy logistycznej obsługi klienta. Kształtowanie poziomu obsługi klienta. Kosztowo-dochodowa analiza obsługi	x	metoda projektowa – praca zespołowa	Weryfikacja poprawności wykonania założeń projektu, aktywność na zajęciach

	klienta. Analiza rentowności klienta.			
		projekt		
TP-03	Logistyczne strategie obsługi zorientowane na czas (TBM, QR, ECR). Logistyczne strategie obsługi w łańcuchach dostaw (SCM, JiT, VMI, CPFR, CRM). Obsługa klienta globalnego.	x	pokaz, realizacja praktycznych zadań opartych na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy	obserwacja, sprawdzenie poprawności wykonania wskazanych zadań
<p>Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć, powinny być zróżnicowane w zależności od kategorii, tj. inne dla kategorii wiedza i inne dla kategorii umiejętności i kompetencje społeczne.</p> <p>Dla wykładu:</p> <p>* np. wykład podający, wykład problemowy, ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy</p> <p># np. egzamin ustny, test, prezentacja, projekt</p> <p>Zaleca się podanie przykładowych zadań (pytań) służących weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć.</p>				
ZALECANA LITERATURA (w tym pozycje w języku obcym)				
<p>Literatura podstawowa przedmiotu (powinna być dostępna dla studenta w uczelnianej bibliotece):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wasielewska-Marszałkowska I., Spedycja we współczesnych łańcuchach dostaw, Wydanie 2., CeDeWu, Warszawa 2022. 2. Pająk E., Klimkiewicz M., Kosieradzka A., Zarządzanie produkcją i usługami, PWE, Warszawa 2014. 3. Ciesielski M. (red.), Zarządzanie łańcuchami dostaw, PWE, Warszawa 2011. 4. Dobrzyński M., Strategie obsługi klienta w zarządzaniu łańcuchem dostaw, Wyd. Politechnika Białostocka, Białystok 2007. 5. Christopher M., Peck H., Logistyka marketingowa. PWE, Warszawa 2005. <ol style="list-style-type: none"> 1. Długosz J. (red.), Zarządzanie logistyczną obsługą klienta, Wyd. AE w Poznaniu, Poznań 2005. 				
<p>Literatura uzupełniająca przedmiotu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coyle J., Bardi E., Langley J., Zarządzanie logistyczne. Wyd. PWE, Warszawa 2002. 2. Christopher M., Logistyka i zarządzanie łańcuchem dostaw. Wyd. II, Polskie Centrum Doradztwa Logistycznego, Warszawa 2000. 3. Kempny D., Logistyczna obsługa klienta, PWE, Warszawa 2001. 4. Rutkowski K. (red.) Logistyka dystrybucji, Wyd. SGH, Warszawa 2005. 5. Mazurek-Łopacińska K., Orientacja na klienta w przedsiębiorstwie. Wyd. PWE, Warszawa 2002. 				
III. INFORMACJE DODATKOWE				
BILANS PUNKTÓW ECTS				
OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (godziny)				
Forma aktywności			Liczba godzin *	
Godziny zajęć (według harmonogramu) z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia			45	
Praca własna studenta			55	
SUMA GODZIN:			100	
OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (punkty ECTS)				
			Liczba punktów ECTS	
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS PRZYPISANYCH DO ZAJĘĆ	Praca studenta wymagająca bezpośredniego kontaktu z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia		Ogółem: 4	1,9
	Praca własna studenta			2,1
* godziny lekcyjne, czyli 1 godz. oznacza 45 min;				
OPIS PRACY WŁASNEJ STUDENTA:				

Praca własna studenta musi być precyzyjnie opisana, uwzględniając charakter praktyczny zajęć. Należy podać symbol efektu uczenia się, którego praca własna dotyczy oraz metody weryfikacji efektów uczenia się stosowane w ramach pracy własnej.

Przykładowe formy aktywności: (1) przygotowanie do zajęć, (2) opracowanie wyników, (3) czytanie wskazanej literatury, (4) napisanie raportu z zajęć, (5) przygotowanie do egzaminu, opracowanie projektu.

- przygotowanie do wypowiedzi ustnej z wykładów (K_W02, K_W05, K_W14) - 25 godz.
- przygotowanie projektu (K_U06, K_U15, K_K03) – 18 godz.
- wykonanie praktycznych zadań (K_U06, K_U15, K_K03) – 30 godz.

KRYTERIA OCENIANIA

Ocena kształtująca:

wykład – dyskusja

laboratorium – realizacja poszczególnych części projektu

zajęcia praktyczne – zadania cząstkowe

Ocena podsumowująca:

wykład – wypowiedź ustna (egzamin)

laboratorium – weryfikacja poprawności wykonania założeń projektu, aktywność na zajęciach

zajęcia praktyczne – obserwacja, sprawdzenie poprawności wykonania wskazanych zadań

**INFORMACJA O PRZEWIDYWANEJ MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA KSZTAŁCENIA NA
ODLEGŁOŚĆ**

-