

Karta opisu zajęć – Sylabus			
Państwowa Akademia Nauk Stosowanych im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu			
I. INFORMACJE PODSTAWOWE			
Nazwa zajęć: Klient w łańcuchu dostaw		Cykl kształcenia rozpoczynający się w roku akademickim 2022/2023	
Nazwa kierunku studiów, poziom i profil kształcenia: Logistyka i spedycja, studia pierwszego stopnia, profil praktyczny			
Język wykładowy: polski		Rodzaj zajęć: kształcenia specjalistycznego	
Rok studiów: III		Semestr: 6	
Liczba punktów ECTS przypisana zajęciom: 3		Koordynator zajęć Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail:	
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:	15	Ćwiczenia:	
Laboratorium:		Laboratorium:	
Lektorat:		Lektorat:	
Projekt:		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:	30	RAZEM:	
II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE			
Wymagania wstępne i dodatkowe: brak			

Cel (cele) kształcenia dla zajęć: Celem zajęć 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. Po zakończeniu zajęć i potwierdzeniu osiągnięcia efektów uczenia się, student w kategorii:	Odniesienie do efektów uczenia się określonych dla kierunku studiów (symbol efektów uczenia się)
Wiedzy - zna i rozumie		
KwŁD_W_01	pojęcie obsługi logistycznej klienta, jej elementy w fazie przedtransakcyjnej, transakcyjnej i potransakcyjnej.	K_W02, K_W05
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
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_U15
KwŁD_U_02	stosować właściwe strategie logistyczne w obsłudze klienta, zarówno w wymiarze obsługi krajowej, jak i międzynarodowej i globalnych łańcuchów dostaw.	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.		wykład podający z prezentacją multimedialną	Egzamin ustny
		ćwiczenia		
TP-02	Tworzenie wartości dla klienta. Pomiar i standardy logistycznej obsługi klienta. Kształtowanie poziomu obsługi klienta. Kosztowo-dochodowa analiza obsługi klienta. Analiza rentowności klienta.		metoda projektowa – praca zespołowa	Weryfikacja poprawności wykonania założeń projektu
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.		pokaz, realizacja praktycznych zadań opartych na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy	Weryfikacja poprawności wykonania założeń projektu. Ocena wypowiedzi podczas zajęć.
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. Dla wykładu: * np. wykład podający, wykład problemowy, ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy # np. egzamin ustny, test, prezentacja, projekt Zaleca się podanie przykładowych zadań (pytań) służących weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć.				
ZALECANA LITERATURA (w tym pozycje w języku obcym)				
Literatura podstawowa przedmiotu (powinna być dostępna dla studenta w uczelnianej bibliotece): 1. Wasielewska-Marszałkowska I., Spedycja we współczesnych łańcuchach dostaw, Wydanie 2., CeDeWu, Warszawa 2022. 2. Kauf S., Tłuczak A., Logistyczna obsługa klienta. Metody ilościowe, PWN, warszawa 2018. 3. Blanchard K., Cuff K., Halsey V., Legendarna obsługa klienta. Troska jest najważniejsza, MT Biznes, Warszawa 2016. 4. Pająk E., Klimkiewicz M., Kosieradzka A., Zarządzanie produkcją i usługami, PWE, Warszawa 2014. 5. Ciesielski M. (red.), Zarządzanie łańcuchami dostaw, PWE, Warszawa 2011.				
Literatura uzupełniająca przedmiotu: 1. Dobrzyński M., Strategie obsługi klienta w zarządzaniu łańcuchem dostaw, Wyd. Politechnika Białostocka, Białystok 2007. 2. Długosz J. (red.), Zarządzanie logistyczną obsługą klienta, Wyd. AE w Poznaniu, Poznań 2005.				

3. 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		30	
Praca własna studenta		45	
SUMA GODZIN:		75	
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: 3	1,2
	Praca własna studenta		1,8
* 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 egzaminu (KwŁD_W_01, KwŁD_W_02) ▪ przygotowanie projektu (KwŁD_U_01, KwŁD_U_02, KwŁD_K_01) ▪ wykonanie praktycznych zadań (KwŁD_U_01, KwŁD_U_02, KwŁD_K_01)			
KRYTERIA OCENIANIA			
Ocena kształtująca: wykład – dyskusja ćwiczenia – obserwacja wykonania poszczególnych etapów projektu			
Ocena podsumowująca: wykład – egzamin ustny ćwiczenia – weryfikacja poprawności wykonania założeń projektu. Ocena wypowiedzi podczas zajęć.			
INFORMACJA O PRZEWIDYWANEJ MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA KSZTAŁCENIA NA ODLEGŁOŚĆ -			