

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 2023/2024	
Nazwa kierunku studiów, poziom i profil kształcenia: Logistyka i spedycja studia - pierwszego stopnia profil praktyczny			
Język wykładowy: polski		Rodzaj zajęć: zajęcia kształcenia specjalnościowe	
Rok studiów: III		Semestr: 6	
Liczba punktów ECTS przypisana zajęciom: 3		Koordynator zajęć Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail: Tadeusz Olejarz, prof. ucz. dr hab., tadeusz.olejarz@pansjar.edu.pl	
Jednostka organizacyjna: Instytut 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:	
Praktyki zawodowe:		Praktyki zawodowe:	
Inna forma (jaka):		Inna forma (jaka):	
RAZEM:	30	RAZEM:	
II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE			
Wymagania wstępne i dodatkowe:			
Cel (cele) kształcenia dla zajęć : przekazanie wiedzy i wykształcenie umiejętności w zakresie organizowania procesu obsługi logistycznej klienta, w szczególności zasad budowania właściwych relacji z klientem oraz ustalania standardów obsługi i podstawowych jej mierników.			
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				
KL_W01	pojęcie obsługi logistycznej klienta i identyfikuje jej elementy w fazie przed transakcyjnej, transakcyjnej i po transakcyjnej.	K_W05		
KL_W02	konieczność i zasady budowania właściwych relacji z klientem, metody badania potrzeb klientów w zakresie obsługi, ustalania standardów obsługi i podstawowych mierników tej obsług	K_W14,		
Umiejętności – potrafi				
KL_U01	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		
KL_U02	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				
KL_K01	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 (istota zachowania klienta, proces decyzyjny konsumenta, satysfakcja i lojalność klienta)	X	Wykład podający z prezentacją multimedialną	Egzamin pisemny
TP-02	Logistyczna koncepcja obsługi klienta. Budowanie relacji z klientem. Tworzenie wartości dla klienta	X	Wykład podający z prezentacją multimedialną	Egzamin pisemny
		ćwiczenia		

TP-03	Pomiar i standardy logistycznej obsługi klienta.	X	casestudy, praca z różnymi źródłami wiedzy, praca w grupach i indywidualna	analiza i ocena casestudy, aktywność w dyskusji, kolokwium
TP-04	Logistyczne strategie obsługi zorientowane na czas (TBM, QR, ECR). Logistyczne strategie obsługi w łańcuchach dostaw (SCM, VMI, CPFR, CRM). Obsługa klienta globalnego.	X	casestudy, praca z różnymi źródłami wiedzy, ćwiczenia z wykorzystaniem programów komputerowych, praca w grupach i indywidualna	analiza i ocena casestudy, aktywność w dyskusji, ocena ćwiczeń – program komputerowy, przygotowanie oraz sprawdzenie poprawności wykonania zadania projektowego

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 (powinna być dostępna dla studenta w uczelnianej bibliotece):

- .A. Tłuczak, S. Kauf, Logistyczna obsługa klienta, PWN, Warszawa 2018
- M. Kramarz, Elementy logistyczne obsługi klienta w sieciach dystrybucji, Difin, Warszawa 2014
- W. Urban, P. Siemieniako, Lojalność klientów: modele, motywacja i pomiar, PWN, Warszawa 2012
- J. Horowitz, Strategia obsługi klienta, PWE, Warszawa 2006

Literatura uzupełniająca:

- Grzanka, Kapitał społeczny w relacjach z klientami, CeDeWu, Warszawa 2009
- Dębińska-Cyran, J. Hołub-Iwan, J. Perenc, Zarządzanie relacjami z klientem, Difin, Warszawa 2004
- Zarządzanie logistyczną obsługą klienta, red. J. Długosz, Akademia Ekonomiczna, Poznań 2005

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 pisemnego z wykładów (K_W01, K_W02) - 20 godz.
- przygotowanie do ćwiczeń i wykonanie zadania projektowego (K_U01, K_U02, K_K01) - 25 godz.

KRYTERIA OCENIANIA

Ocena kształtująca:

wykład – dyskusja

ćwiczenia – obserwacja realizacji zadań (studium przypadku, ćwiczeń oraz zadań cząstkowych związanych z realizacją zadania projektowego)

Ocena podsumowująca:

wykład –pisemny egzamin

ćwiczenia – sprawdzenie poprawności wykonania zadań cząstkowych (ocena studium przypadku, analiza i ocena ćwiczeń oraz zadania projektowego)

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