

KARTA MODUŁU

I. OGÓLNE INFORMACJE O MODULE

COLLEGIUM WITELONA UCZELNIA PAŃSTWA WYDZIAŁ NAUK TECHNICZNYCH I EKONOMICZNYCH

Kierunek studiów:	LOGISTYKA I TRANSPORT					
Poziom studiów:	studia pierwszego stopnia					
Profil studiów:	praktyczny					
Forma studiów:	stacjonarne/niestacjonarne					
Nazwa modułu:	Obsługa handlowa klientów kolei					
Rodzaj modułu:	Obowiązkowy					
Język wykładowy:	Język polski*					
Rok studiów:	IV	Formy prowadzenia zajęć wraz z liczbą godzin dydaktycznych:				
Semestr:	VII	Wykład	Ćwiczenia	Warsztat	Projekt	Seminarium
Liczba punktów ECTS ogółem:	2	-	-	30/12	-	-
Forma zaliczenia:	Zaliczenie na ocenę					
Wymagania wstępne:	Wiedza i umiejętności z podstawowej wiedzy ekonomicznej w ujęciu mikro oraz makro.					

II. CELE KSZTAŁCENIA

Cele kształcenia:

- Cel 1:** Rozwijanie i upowszechnianie zagadnień z zakresu obsługi handlowej klientów kolei
Cel 2: Rozwijanie znajomości słownictwa/języka branżowego
Cel 3: Praktyczne aspekty przekazywanej wiedzy

III. EFEKTY UCZENIA SIĘ WRAZ Z ODNIESIENIEM DO EFEKTÓW KIERUNKOWYCH ORAZ METODY WERYFIKACJI EFEKTÓW

Efekt (modułowy)	Student, który zaliczył moduł w zakresie:	Odniesienie do efektów kierunkowych	Metody weryfikacji
wiedzy:			
W01	Posiada wiedzę z zakresu obsługi handlowej klientów kolei	K1LT_W16	Praca pisemna
umiejętności:			
U01	Student jest przygotowany do analizy i oceny oraz wdrażania czynności z obsługą handlową klientów kolei	K1LT_U16	Praca pisemna
U02	Student posiada umiejętności menadżerski i potrafi powiązać je z zakresem czynności dotyczących obsługi handlowej klientów kolei	K1LT_U19	Praca pisemna
kompetencji społecznych:			
-	-	-	-

IV. TREŚCI PROGRAMOWE

Treści programowe (tematyka zajęć, zaprezentowana z podziałem na poszczególne formy zajęć z określeniem liczby godzin potrzebnych na ich realizację)

Warsztat:

Kod	Tematyka zajęć	Liczba godzin 30/12
wt1	Ogólne wiadomości związane z obsługą handlową klientów kolei	6/2
wt2	Definicje i słownictwo branżowe dotyczące obsługi handlowej klientów kolei	6/2
wt3	Uregulowania prawne w międzynarodowym kolejowym przewozie osób	6/3

wt4	Standardy i wymagania związane z obsługą klienta	5/2
wt5	Marketing w obsłudze klienta	5/1
Wt6	Kolokwium	2/2

V. METODY KSZTAŁCENIA, NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE

1. Metody kształcenia:

Wykład multimedialny

Ćwiczenia problemowe z obliczeniami przy tablicy

2. Narzędzia (środki) dydaktyczne: (prezentacje multimedialne, teksty źródłowe, dokumenty, internet, rzutnik multimedialny)

tablica multimedialna (do wykładu multimedialnego – nawet, jeśli nie wskazano w sylabusie)

VI. FORMA I KRYTERIA ZALICZENIA MODUŁU

Forma zaliczenia modułu.

Zaliczenie na ocenę

Kryteria oceny formującej***:

1. Krótkie zadania domowe

2. Umiejętność samodzielnego rozwiązywania zadań przy tablicy

Kryteria oceny podsumowującej***

1. Warsztat:

50-59% - ocena dostateczna,

60-69% - ocena dostateczna plus,

70-79% - ocena dobra,

80-89% - ocena dobra plus,

powyżej 90% - ocena bardzo dobra.

Na ocenę 3,0: student zna podstawowe metody i narzędzia, potrafi przy pomocy prowadzącego rozwiązać proste zadania.

Na ocenę 3,5: zna podstawowe metody i narzędzia, potrafi samodzielnie rozwiązać proste zadania.

Na ocenę 4,0: zna metody i narzędzia omawiane na zajęciach, potrafi je samodzielnie zastosować.

Z pomocą prowadzącego potrafi rozwiązać zadania typowe.

Na ocenę 4,5: zna metody i narzędzia omawiane na zajęciach, potrafi je samodzielnie zastosować. Samodzielnie potrafi rozwiązać zadania typowe.

Na ocenę 5: zna metody i narzędzia omawiane na zajęciach, potrafi je samodzielnie zastosować. Samodzielnie potrafi rozwiązać zadania typowe. Jest aktywny na zajęciach.

Ocena podsumowująca***:

Ocena z modułu: ocena z kolokwium

VII. BILANS PUNKTÓW ECTS - NAKŁAD PRACY STUDENTA

Kategoria	Obciążenie studenta (S/N)
Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela (godziny kontaktowe)	30/12
Udział w wykładach	-
Udział w innych formach zajęć (warsztat)	30/12
Inne: udział w egzaminie	-
Samodzielna praca studenta (godziny niekontaktowe)	20/38
Przygotowanie do wykładu	-
Przygotowanie do innych form zajęć (warsztat)	8/26
Przygotowanie do egzaminu	-
Przygotowanie do zaliczenia innych zajęć (warsztat)	8/8
Inne (np. gromadzenie materiałów do projektu, kwerenda internetowa, opracowanie prezentacji multimedialnej itp.)	4/4
Łączna liczba godzin	50
Punkty ECTS za moduł	2

VIII. ZALECANA LITERATURA

Literatura podstawowa:

1. Szymonik A.: Ekonomia transportu dla potrzeb logistyki. Wyd. Diffin, Warszawa
2. Praca zbiorowa Podręcznik spedytora t. 1 i t.2 wyd. Polska Izba Spedycji i Logistyki 2014
3. Pietrzak Krystian, Towarowy transport kolejowy w Polsce, Wydawca: Bel Studio Sp. z o.o., 2015
4. Siedlecki Piotr, Drewnowski Arkadiusz, Zalewski Paweł, Technologia transportu kolejowego, Wydawnictwa Komunikacji i Łączności WKŁ, 2013
5. M. Stajniak, M. Hajdul, M. Foltiński, A. Koliński, P. Andrzejczyk, Organizacja i monitorowanie procesów transportowych, Instytut Logistyki i Magazynowania, 2015
6. P. Andrzejczyk, P. Fajfer, Branża TSL w przykładach i ćwiczeniach, Instytut Logistyki i Magazynowania, 2016
7. W. Paprocki, Marketing usług kolejowych, Kolejowa Oficyna Wydawnicza, Warszawa 1996,
8. Instrukcje wewnętrzne PKP PLK
9. Konwencje transportowe

Literatura uzupełniająca:

1. Dokumenty handlowe i techniczne związane z obsługą klienta
2. P. Andrzejczyk, E. Rajczakowska, P. Fajfer, Podstawy logistyki w przykładach i ćwiczeniach, Wydawca: Sieć Badawcza ŁUKASIEWICZ - Instytut Logistyki i Magazynowania: planowany termin wydania listopad 2020, Seria wydawnicza: Biblioteka Logistyka.
3. Ustawa z dn. 15 listopada 1984 r., Prawo przewozowe (Dz.U. 1984 nr 53 poz. 272 z późn. zm.).

*należy odpowiednio wypełnić

**należy wpisać formę/formy przypisane do modułu określone w programie studiów (wykład, ćwiczenia, seminarium, konwersatorium, lektorat, laboratorium, warsztat, projekt, zajęcia praktyczne, zajęcia terenowe, zajęcia wychowania fizycznego, praktyka zawodowa, inne)

*** proszę wpisać odpowiednie kryteria oceny formującej i podsumowującej