

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	Zaliczenie na ocenę	2/2

V. METODY KSZTAŁCENIA, NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE

- 1. Metody kształcenia:**
Wykład multimedialny
Ćwiczenia problemowe
Narzędzia (środki) dydaktyczne:
tablica multimedialna

VI. FORMA I KRYTERIA ZALICZENIA MODUŁU

- 1. Sposób zaliczenia:** zaliczenie z oceną
2. Formy zaliczenia:
Warsztat: praca pisemna, aktywność na zajęciach
3. Podstawowe kryteria oceny lub wymagania egzaminacyjne określone są indywidualnie, jednak powinny zachować adekwatność wobec zaplanowanych efektów uczenia się

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
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)	12/12
Łączna liczba godzin	50
Punkty ECTS za moduł	2

VIII. ZALECANA LITERATURA

Literatura podstawowa:

- Szymonik A.: *Ekonomika transportu dla potrzeb logistyki*. Wyd. Diffin, Warszawa
- Praca zbiorowa *Podręcznik spedytora t. 1 i t.2* wyd. Polska Izba Spedycji i Logistyki 2014
- Pietrzak Krystian, *Towarowy transport kolejowy w Polsce*, Wydawca: Bel Studio Sp. z o.o., 2015
- Siedlecki Piotr, *Drewnowski Arkadiusz, Zalewski Paweł, Technologia transportu kolejowego*, Wydawnictwa Komunikacji i Łączności WKŁ, 2013
- W. Paprocki, *Marketing usług kolejowych*, Kolejowa Oficyna Wydawnicza, Warszawa 1996,
- Instrukcje wewnętrzne PKP PLK
- Konwencje transportowe

Literatura uzupełniająca:

- Dokumenty handlowe i techniczne związane z obsługą klienta
- 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