

KARTA MODUŁU

I. OGÓLNE INFORMACJE O MODULE								
COLLEGIUM WITELONA UCZELNIA PAŃSTWOWA 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:		MODUŁ DO WYBORU – specjalność – Inżynieria transportu kolejowego						
Język wykładowy:		Język polski*						
Rok studiów:	4	Formy prowadzenia zajęć wraz z liczbą godzin dydaktycznych:						
Semestr:	7	Wykład	Ćwiczenia	Laboratorium	Projekt	Warsztat	Seminarium	Praktyka zawodowa
Liczba punktów ECTS ogółem:	2	-	-	-	-	30/12	-	-
Forma zaliczenia:		Zoc						
Wymagania wstępne:		Posiadanie podstawowej wiedzy z zakresu mikro- i makroekonomii, nauki o przedsiębiorstwie, finansów						
II. CELE KSZTAŁCENIA								
Cele kształcenia:								
<p>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</p>								
III. EFEKTY UCZENIA SIĘ WRAZ Z ODNIESIENIEM DO EFEKTÓW KIERUNKOWYCH								
Efekt uczenia się	Student, który zaliczył moduł w zakresie:						Odniesienie do efektów kierunkowych	
wiedzy:								
W01	Posiada wiedzę z zakresu obsługi handlowej klientów kolei						K1LT_W10	
umiejętności:								
U01	Student jest przygotowany do analizy i oceny oraz wdrażania czynności z obsługą handlową klientów kolei						K1LT_U05	
U02	Student posiada umiejętności menadżerskie i potrafi powiązać je z zakresem czynności dotyczących obsługi handlowej klientów kolei						K1LT_U05	
kompetencji społecznych:								
K01	Student rozwiązując problemy inżynierskie kieruje się zasadami przedsiębiorczości i etyki						K1LT_K03 K1LT_K04	
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	
wa1	Ogólne wiadomości związane z obsługą handlową klientów kolei						6/2	
wa2	Definicje i słownictwo branżowe dotyczące obsługi handlowej klientów kolei						6/2	
wa3	Uregulowania prawne w międzynarodowym kolejowym przewozie osób						6/3	
wa4	Standardy i wymagania związane z obsługą klienta						5/2	
wa5	Marketing w obsłudze klienta						5/1	
wa6	Zaliczenie						2/2	
V. METODY KSZTAŁCENIA, NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE								

1. Metody kształcenia:

Warsztat: ćwiczenia problemowe, dyskusje

2. Narzędzia (środki) dydaktyczne:

Tablica multimedialna, Internet

VI. FORMA I KRYTERIA ZALICZENIA MODUŁU

1. Formy zaliczenia:

- zaliczenie z oceną

2. Sposób weryfikacji i oceniania efektów uczenia się:

Warsztat: praca pisemna, aktywność na zajęciach

3. Podstawowe kryteria oceny lub wymagania egzaminacyjne określane są indywidualnie, jednak powinny zachować adekwatność wobec zaplanowanych efektów uczenia się

VII. BILANS PUNKTÓW ECTS - NAKŁAD PRACY STUDENTA

Kategoria	Obciążenie studenta
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)	30/48
Przygotowanie do wykładu	-
Przygotowanie do innych form zajęć (warsztat)	15/24
Przygotowanie do egzaminu	-
Przygotowanie do zaliczenia innych form zajęć (warsztat)	15/24
Łączna liczba godzin	60
Punkty ECTS za moduł	2

VIII. ZALECANA LITERATURA

Literatura podstawowa:

1. Szymonik A.: *Ekonomika 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. W. Paprocki, *Marketing usług kolejowych*, Kolejowa Oficyna Wydawnicza, Warszawa 1996
6. *Instrukcje wewnętrzne PKP PLK*
7. *Konwencje transportowe*

Literatura uzupełniająca:

1. Dokumenty handlowe i techniczne związane z obsługą klienta
2. Ustawa z dn. 15 listopada 1984 r., *Prawo przewozowe* (Dz.U. 1984 nr 53 poz. 272 z późn. zm.).

Na kierunkach studiów, na których obowiązują standardy kształcenia oraz odrębne przepisy określone przez właściwego ministra, karty modułów powinny także uwzględniać powyższe uregulowania

*należy odpowiednio wypełnić

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