

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	Warsztat						
Liczba punktów ECTS ogółem:	2	20/12						
Forma zaliczenia:		Zaliczenie z oceną						
Wymagania wstępne:		Wiedza z zakresu mikro- i makroekonomii, nauki o przedsiębiorstwie, finansów						
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								
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	jest przygotowany do analizy i oceny oraz wdrażania czynności z obsługą handlową klientów kolei						K1LT_U05	
U02	posiada umiejętności menadżerskie i potrafi powiązać je z zakresem czynności dotyczących obsługi handlowej klientów kolei						K1LT_U05	
kompetencji społecznych:								
K01	jest gotów rozwiązując problemy inżynierskie kierować się zasadami etyki						K1LT_K03	
K02	jest gotów rozwiązując problemy inżynierskie kierować się zasadami przedsiębiorczości i etyki						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 20/12	
wa1	Prezentacja treści karty modułu. Ogólne wiadomości związane z obsługą handlową klientów kolei						2/2	
wa2	Definicje i słownictwo branżowe dotyczące obsługi handlowej klientów kolei						3/3	
wa3	Uregulowania prawne w międzynarodowym kolejowym przewozie osób						4/2	
wa4	Obsługa klienta w przewozach pasażerskich						4/2	
wa5	Obsługa klienta w przewozach towarowych						4/2	
wa6	Marketing w obsłudze klienta						3/1	
V. METODY KSZTAŁCENIA, NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE								

1. Metody kształcenia: Warsztat: metoda problemowa, dyskusja 2. Narzędzia (środki) dydaktyczne: Tablica multimedialna, Internet, teksty źródłowe	
VI. FORMA I KRYTERIA ZALICZENIA MODUŁU	
1. Formy zaliczenia: Warsztat: zaliczenie z oceną 2. Sposób weryfikacji i oceniania efektów uczenia się: Warsztat: przygotowanie referatu, obserwacja i ocena postaw studenta Warsztat: kryteria oceny: 100-91% - ocena bardzo dobra, 90-81% – ocena dobra plus, 80-71% – ocena dobra, 70-61% – ocena dostateczna plus, 60-51% – ocena dostateczna. 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
Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela (godziny kontaktowe)	20/12
Udział w wykładach	-
Udział w warsztatach	20/12
Samodzielna praca studenta (godziny niekontaktowe)	30/38
Przygotowanie do wykładu	-
Przygotowanie do warsztatów	20/28
Przygotowanie do egzaminu	-
Przygotowanie do zaliczenia warsztatów	10/10
Łączna liczba godzin	50
Punkty ECTS za moduł	2
VIII. ZALECANA LITERATURA	
Literatura podstawowa: 1. Szymonik A.: Ekonomia transportu dla potrzeb logistyki. Wyd. Diffin, Warszww 2013 2. Praca zbiorowa Podręcznik spedytora t. 1 i t.2 wyd. Polska Izba Spedycji I Logistyki 2014 3. Pietrzak K., Towarowy transport kolejowy w Polsce, Wydawca: Bel Studio Sp. z o.o., 2015 4. Paprocki W., Marketing usług kolejowych, Kolejowa Oficyna Wydawnicza, Warszawa 1996 5. Kowalska M., Marketing relacji w dobie technologii cyfrowych. Narzędzia komunikacji online w kreowaniu relacji z klientami, PWE, Warszawa 2023	
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.). 3. Instrukcje wewnętrzne licencjonowanych przewoźników kolejowych pasażerskich i towarowych 4. Siedlecki P., Drewnowski A., Zalewski P., Technologia transportu kolejowego, Wydawnictwa Komunikacji i Łączności WKŁ, 2013	