

## KARTA MODUŁU

### I. OGÓLNE INFORMACJE O MODULE

#### PAŃSTWOWA WYŻSZA SZKOŁA ZAWODOWA IM. WITELONA W LEGNICY WYDZIAŁ NAUK TECHNICZNYCH I EKONOMICZNYCH

<b>Kierunek studiów:</b>	Logistyka i transport					
<b>Poziom studiów:</b>	studia pierwszego stopnia					
<b>Profil studiów:</b>	praktyczny					
<b>Forma studiów:</b>	stacjonarne/niestacjonarne					
<b>Nazwa modułu:</b>	Obsługa handlowa klientów kolei					
<b>Rodzaj modułu:</b>	Obowiązkowy					
<b>Język wykładowy:</b>	Język polski*					
<b>Rok studiów:</b>	III	<b>Formy prowadzenia zajęć wraz z liczbą godzin dydaktycznych:</b>				
<b>Semestr:</b>	VII	Wykład	Ćwiczenia	Warsztat	Projekt	Seminarium
<b>Liczba punktów ECTS ogółem:</b>	2	-	-	15/10	15/8	-
<b>Forma zaliczenia:</b>	Zaliczenie na ocenę					
<b>Wymagania wstępne:</b>	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	Student, który zaliczył moduł w zakresie:	Odniesienie do efektów kierunkowych	Metody weryfikacji
<b>wiedzy:</b>			
W01	Posiada wiedzę z zakresu obsługi handlowej klientów kolei	K1LT_W16	Praca pisemna
<b>umiejętności:</b>			
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
<b>kompetencji społecznych:</b>			
-	-	-	-

### 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 S/N
wt1	Ogólne wiadomości związane z obsługą handlową klientów kolei	3/2
wt2	Definicje i słownictwo branżowe dotyczące obsługi handlowej klientów kolei	3/2
wt3	Uregulowania prawne w międzynarodowym kolejowym przewozie osób	3/2

wt4	Standardy i wymagania związane z obsługą klienta	3/2
wt5	Marketing w obsłudze klienta	3/2
<b>Projekt:</b>		
Kod	Tematyka zajęć	Liczba godzin S/N
p1	Podstawowe zasady bhp poruszania się na obszarach kolejowych	3/2
p2	Infrastruktura kolejowa związana z procesami obsługi handlowej klientów kolei	2/1
p3	Procedury stosowane w transporcie kolejowym dotyczące obsługi handlowej klientów kolei	2/1
p4	Reklamacja elementem obsługi handlowej klientów kolei	2/1
p5	Praktyczna analiza podstawowych zagadnień związanych z obsługi handlowej klientów kolei	2/1
p6	Narzędzia marketingowe w praktyce dotycząca obsługi handlowej klientów kolei	2/2
<b>V. METODY KSZTAŁCENIA, NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE</b>		
<p><b>1. Metody kształcenia:</b> Wykład multimedialny Ćwiczenia problemowe z obliczeniami przy tablicy</p> <p><b>2. Narzędzia (środki) dydaktyczne:</b> (prezentacje multimedialne, teksty źródłowe, dokumenty, internet, rzutnik multimedialny) tablica multimedialna (do wykładu multimedialnego – nawet, jeśli nie wskazano w sylabusie)</p>		
<b>VI. FORMA I KRYTERIA ZALICZENIA MODUŁU</b>		
<p><b>Forma zaliczenia modułu.</b> <b>Zaliczenie na ocenę</b></p> <p><b>Kryteria oceny formującej***:</b> 1. Krótkie zadania domowe 2. Umiejętność samodzielnego rozwiązywania zadań przy tablicy</p> <p><b>Kryteria oceny podsumowującej***</b> <b>1. Warsztat:</b> 50-59% - ocena dostateczna, 60-69% - ocena dostateczna plus, 70-79% - ocena dobra, 80-89% - ocena dobra plus, powyżej 90% - ocena bardzo dobra.</p> <p><b>2. Projekt:</b> 50-59% - ocena dostateczna, 60-69% - ocena dostateczna plus, 70-79% - ocena dobra, 80-89% - ocena dobra plus, powyżej 90% - ocena bardzo dobra</p> <p>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.</p> <p><b>Ocena podsumowująca***:</b> Ocena z modułu: średnia ocen z poszczególnych form zajęć.</p>		
<b>VII. BILANS PUNKTÓW ECTS - NAKŁAD PRACY STUDENTA</b>		
<b>Kategoria</b>		<b>Obciążenie studenta (S/N)</b>

<b>Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela (godziny kontaktowe)</b>	30/18
Udział w wykładach	-
Udział w innych formach zajęć (**) warsztat, projekt	30/18
Inne: udział w egzaminie	-
<b>Samodzielna praca studenta (godziny niekontaktowe)</b>	20/32
Przygotowanie do wykładu	-
Przygotowanie do innych form zajęć (**) warsztat, projekt	8/20
Przygotowanie do egzaminu	-
Przygotowanie do zaliczenia innych zajęć (**) warsztat, projekt	8/8
Inne (np. gromadzenie materiałów do projektu, kwerenda internetowa, opracowanie prezentacji multimedialnej itp.)	4/4
<b>Łączna liczba godzin</b>	50
<b>Punkty ECTS za moduł</b>	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. M. Stajniak, M. Hajdul, M. Foltynski, 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

Autor programu: mgr inż. Paweł Andrzejczyk