

**Sylabus przedmiotu (modułu) na Wydziale Zarządzania
Wyższej Szkoły Administracji i Biznesu im. E. Kwiatkowskiego w Gdyni
w roku akademickim 2021/22**

1. Informacje o przedmiocie (module) według Planu studiów na kierunku: Logistyka

Wypełnia dziekan wydziału	Nazwa przedmiotu: Zarządzanie relacjami z klientami					Kod przedmiotu: E.1.5.			
	Poziom i forma studiów: studia II stopnia stacjonarne, niestacjonarne		Profil kształcenia: PRAKTYCZNY			Zakres specjalnościowy: ZARZĄDZANIE ŁAŃCUCHEM DOSTAW			
	Rok: I semestr: 2		Status przedmiotu /modułu: specjalnościowy			Język przedmiotu / modułu: Polski			
	Forma zajęć	Wykłady	ćwiczenia			Łącznie godzin dydaktycz.	Konsultacje	Liczba punktów ECTS	
			ćwiczenia audytoryjne	zajęcia laboratoryjne	seminarium			Zajęcia kontaktowe	Praca samodzielna
	Wymiar zajęć Studia stacjonarne	12	-	-	-	12	1	0,5	0,5
	w tym zajęć praktycznych	-	-	-	-	-	0	-	-
	Wymiar zajęć Studia niestacjonarne	12	-	-	-	12	1	0,5	0,5
	w tym zajęć praktycznych	-	-	-	-	-	0	-	-
	Sposób zaliczenia przedmiotu	egzamin							
	Koordynator przedmiotu / modułu	dr Paweł Bykowski							
	Prowadzący zajęcia	dr Paweł Bykowski							
	Priorytetowe efekty uczenia się określone w programie studiów dla kierunku		L2_W05, L2_K05, L2_U05						

2. Zadania nauczyciela

Cele kształcenia przedmiotu: Zaprezentowanie i ugruntowanie wiedzy dotyczącej logistycznej obsługi klienta, budowania relacji z klientem, dzięki ukierunkowanej na jego potrzeby polityce obsługi logistycznej, analiza kosztów i korzyści logistycznej obsługi klienta, problemu czasu obsługi a także strategii obsługi klienta w łańcuchach dostaw. Przedstawione treści pozwolą na identyfikację sposobów i zasad tworzenia przewagi konkurencyjnej przez przedsiębiorstwa poprzez poprawę poziomu obsługi logistycznej, umiejętność badania potrzeb klientów w zakresie obsługi, pomiar i jej ocenę, a także zastosowanie właściwych strategii logistycznych obsługi klienta.

Symbol efektu uczenia się dla przedmiotu	Efekty uczenia się - przedmiotowe	Odniesienie do efektów uczenia się dla kierunku
Wiedza		
W_01	<p>Student dysponuje podstawową wiedzą o:</p> <ul style="list-style-type: none"> - znaczeniu, istocie i roli logistycznej obsługi klienta we współczesnych warunkach gospodarczych; - zasadach badania potrzeb klientów w zakresie obsługi, ustalania standardów, mierników i kosztów obsługi logistycznej; - kształtowaniu polityki obsługi klienta oraz budowania właściwych relacji z klientem. 	L2_W05
Umiejętności		
U_01	<p>Student:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rozumie znaczenie logistycznej obsługi klienta jako elementu sprzyjającego budowaniu właściwych relacji z klientem i narzędzia przewagi konkurencyjnej na rynku; - poprawnie interpretuje problemy zarządzania procesami logistycznej obsługi klienta; - potrafi planować politykę obsługi, wdrażać i oceniać strategie logistyczne w obsłudze klienta. 	L2_U05
Kompetencje społeczne		
K_01	<p>Student:</p> <ul style="list-style-type: none"> - jest przygotowany do identyfikowania i rozstrzygania problemów logistycznej obsługi klienta; - dokonuje oceny skutków nieprawidłowości w obsłudze logistycznej; - przedstawia i uzasadnia, indywidualnie lub w zespole, rozwiązania w zakresie logistycznej obsługi klienta w codziennej praktyce gospodarczej. 	L2_K05
Tematy poszczególnych zajęć z podziałem na liczbę godzin		
<p align="center">WYKŁADY (zajęcia kształtujące umiejętności teoretyczne)</p>		
<p>1 W01. Logistyczna koncepcja obsługi klienta- 2 godz. /2 godz.</p> <p>W02. Budowanie relacji z klientem - 2 godz. /2 godz.</p> <p>W03. Kształtowanie polityki obsługi klienta - 2 godz./2 godz.</p> <p>W04. Pomiar i standardy logistycznej obsługi klienta - 2 godz./1 godz.</p> <p>W04. Koszty obsługi klienta, poziom obsługi logistycznej a rentowność klienta -2 godz./2 godz.</p> <p>W05. Logistyczne strategie obsługi klienta - 2 godz./1 godz.</p> <p>W06. Podsumowanie problematyki wykładu - prezentacje związane z tematyką wykładu - 2 godz./2 godz.</p>		
Metody prowadzenia zajęć	Wykłady, prezentacje, analizy studiów przypadków, metody aktywizujące studentów do aktywnego udziału w zajęciach (dyskusje, debaty, konwersatoria), prace projektowe.	
Literatura obowiązkowa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ż. M. Christopher, H. Peck, <i>Logistyka marketingowa</i>, wyd. PWE, Warszawa 2005. 2. S. Kauf, A. Tłuczek, <i>Logistyczna obsługa klienta, Metody ilościowe</i>, wyd. PWE, Warszawa 2018. 3. D. Kempny, <i>Logistyczna obsługa klienta</i>, wyd. PWE, Warszawa 2001. 	

	<p>4. D. Kempny, <i>Obsługa logistyczna</i>, wyd. Akademia Ekonomiczna w Katowicach, Katowice 2008.</p> <p>5. Zalecane za wykładach artykuły opublikowane w Zeszytach Naukowych różnych uczelni i czasopismach specjalistycznych np. <i>Logistyka</i>, <i>Logistyka a Jakość</i>, <i>Gospodarka Materialowa i Logistyka</i></p>
Literatura uzupełniająca	<p>1. <i>Logistyka</i>, red. D. Kisperska-Moroń, S. Krzyżaniak, wyd. IliM, Poznań 2009.</p> <p>2. M. Chaberek, <i>Makro- i mikroekonomiczne aspekty wsparcia logistycznego</i>, wyd. Uniwersytet Gdański, Gdańsk 2002.</p> <p>3. M. Cichosz, <i>Lojalność klienta a logistyka firm usługowych</i>, wyd. SGH, Warszawa 2010</p>

Końcowa ocena wyników pracy studenta nad przedmiotem wymaga syntezy osiągniętych przez niego efektów

3. Zadania i czas **SAMODZIELNEJ** pracy studenta

Wyszczególnienie zadań	Liczba godzin		Punkty ECTS	
	st.	ns.	st.	ns.
Zadania o charakterze teoretycznym	12	12	0,5	0,5
Analiza literatury	3	3		
Przygotowanie do egzaminu	9	9		
Zadania kształtujące umiejętności praktyczne	-	-	-	-
ŁĄCZNY nakład pracy studenta w godz. i pkt. ECTS	12	12	0,5	0,5

4. Sposoby weryfikacji i oceny efektów uczenia się osiągniętych przez studenta

Symbol efektu uczenia się	Metody weryfikacji i oceny efektów uczenia się
W_01	Egzamin pisemny, kolokwium- forma do uzgodnienia na pierwszych zajęciach.
U_01	Samodzielne przygotowanie eseju lub tematycznej prezentacji, studiowanie zalecanej literatury i wykazywanie na zajęciach postępów w zakresie pozyskanej wiedzy.
K_01	Poprawna analiza studiów przypadków, konstruktywna dyskusja. Samodzielne przygotowanie eseju lub prezentacji.

Podstawowe kryteria oceny końcowej:

Egzamin

Egzamin pisemny i/lub samodzielnie przygotowany esej na indywidualnie uzgodniony ze studentami i zaakceptowany przez wykładowcę temat.

stosuje się następującą skalę ocen:

91-100% - 5 81-90% - 4,5 71-80% - 4 61-70% - 3,5 51-60% - 3 50 % i mniej - 2

