Nazwa przedmiotu	Logistyczna obsługa klienta	Kod ECTS	14.3.E.SL.2303
		Pkt.ECTS	1

Jednostka prowadząca przedmiot	KL	Nazwa kierunku	Ekonomia	Nazwa specjalności	TiL;TiL4;
Nazwisko prowadzącego	dr Alicja Leszczyńska				

Forma zajęć/Liczba godzin											
Wykład	15	Ćwiczenia	0	Konwersatoria	0	Laboratoria komputerowe	0	Seminaria	0	Lektoraty	0

Forma aktywności		Rok i rodzaj studiów:	1 SS2,
Godziny z udziałem nauczyciela akademickiego (w tym konsultacje, egzaminy i inne):	25	Semestr:	2,
Godziny bez udziału nauczyciela akademickiego (samodzielna praca studenta):	0	Status przedmiotu:	Obligatoryjny
Sumaryczna liczba godzin:	25	Język wykładowy:	polski

Sposób realizacji zajęć	Zajęcia w sali dydaktycznej. Wydział Ekonomiczny
Metody dydaktyczne	Wykłady z prezentacjami multimedialnymi,

Określenie przedmiotów wprowadzających wraz z wymogami wstępnymi

Wymagania formalne	Podstawy makroekonomii, mikroekonomia, zarządzanie, marketing Logistyka
Wymagania wstepne	Ogólna wiedza dotycząca pojęć, zasad, teorii i praktyk w zakresie makroekonomii, mikroekonomii, zarządzania i marketingu. Umiejętności klasyfikowania, identyfikacji , analizowania i krytycznej oceny zjawisk gospodarczych, oraz twórcze i aktywne podejście do rozwiązywania problemów gospodarczych. Wiedza z zakresu podstaw logistyki

Sposób i forma zaliczenia oraz kryteria oceny

Sposób zaliczenia	Egzamin
Kryteria oceny	Podstawą zdania egzaminu jest pisemna prawidłowa odpowiedź na pytania, oceniona w skali punktowej od 1 do 10 punktów. Kryteria oceny: 9-10 pkt - bardzo dobry 8 pkt - dobry plus 7 pkt - dobry 6 pkt - dostateczny plus 5 pkt - dostateczny

Cele przedmiotu

Celem wykładu jest prezentacja najważniejszych zagadnień dotyczących logistycznej obsługi klienta, a także ukazanie możliwości i zasad tworzenia przewagi konkurencyjnej na rynku poprzez odpowiedni poziom logistycznej obsługi klienta.

Efekty kształcenia się

Wiedza	E2_W02	ma pogłębioną wiedzę na temat znaczenia obsługi klienta we współczesnych warunkach gospodarczych
	E2_W03	definiuje pojęcie obsługi logistycznej klienta i identyfikuje jej elementy w fazie przedtransakcyjnej, transakcyjnej i potransakcyjnej
	E2_W04	zna zasady i skutki właściwej i niewłaściwej obsługi logistycznej klientów
	E2_W06	rozumie konieczność i zasady budowania właściwych relacji z klientem
	E2_W07	zna metody badania potrzeb klientów w zakresie obsługi, ustalania standardów obsługi i podstawowych mierników tej obsługi
	E2_W08	ma wiedzę o kosztach logistycznych obsługi, korzyściach oraz rentowności klientów, sposobach tworzenia wartości dla klientów poprzez właściwą obsługę logistyczną

Wszystkie prawa zastrzeżone (c) Alicja Leszczyńska

	E2_W11	zna strategie logistyczne w obsłudze klienta, z uwzględnieniem strategii marketingowych, podnoszących poziom obsługi klienta w łańcuchach dostaw

Weryfikacja efektów kształcenia - Wiedza

Efekty	egzamin pisemny	egzamin ustny	kolokwium	esej/referat /portfolio	zadania / prace domowe	prezentacja indywidualna	prezentacja grupowa	aktywność na zajęciach	udział w dyskusji	projekt indywidualny	projekt grupowy
E2_W02	X										
E2_W03	X										
E2_W04	X										
E2_W06	X										
E2_W07	X										
E2_W08	X										
E2_W11	X										

Umiejętności	E2_U01	posiada umiejętności rozumienia znaczenia właściwej obsługi logistycznej we współczesnych warunkach gospodarczych
	E2_U02	potrafi zidentyfikować najważniejsze elementy logistycznej obsługi klienta
	E2_U03	ma umiejętności badania potrzeb klientów w zakresie obsługi logistycznej
	E2_U05	potrafi zaplanować właściwą politykę obsługi klienta w przedsiębiorstwie, a także w innych organizacjach oraz zastosuje nabytą wiedzę do kształtowania właściwych relacji z klientem
	E2_U06	ma umiejętności analizy prowadzonej polityki obsługi, a także wykrywania nieprawidłowości w obsłudze w procesach logistycznych, zwłaszcza w obszarze transportu, magazynowania, zapasów, przetwarzania zamówień
	E2_U07	potrafi ustalić właściwe standardy obsługi logistycznej, dokonać pomiaru i oceny prowadzonej obsługi logistycznej
	E2_U08	posiada umiejętność wykorzystania w praktyce właściwych strategii logistycznych w obsłudze klienta, zarówno w wymiarze obsługi krajowej jak i w międzynarodowych i globalnych łańcuchach logistycznych

Weryfikacja efektów kształcenia - Umiejętności

Efekty	egzamin pisemny	egzamin ustny	kolokwium	esej/referat /portfolio	zadania / prace domowe	prezentacja indywidualna	prezentacja grupowa	aktywność na zajęciach	udział w dyskusji	projekt indywidualny	projekt grupowy
E2_U01											
E2_U02	X										
E2_U03	X										
E2_U05	X										
E2_U06	X										
E2_U07	X										
E2_U08	X										

Kompetencje	E2_K01	rozumie potrzebą uczenia się przez całe życie, weryfikuje stan swojej wiedzy
	E2_K02	potrafi współdziałać i pracować w grupie i rozwiązywać problemy logistyczne
	E2_K03	potrafi określać priorytety, planować i organizować działania związane z prawidłową realizacją obsługi klientów biznesowych i niebiznesowych
	E2_K04	prawidłowo identyfikuje, diagnozuje i rozwiązuje problemy obsługi klienta w codziennej praktyce gospodarczej

Wszystkie prawa zastrzeżone (c) Alicja Leszczyńska

	E2_K05	potrafi uwzględniać wymagania prawne, ekonomiczne, ekologiczne, polityczne i społeczne w planowaniu i kształtowaniu właściwej polityki obsługi logistycznej, zarówno w wymiarze krajowym jak i międzynarodowym
	E2_K06	zachowuje otwartość na nowe zjawiska w życiu gospodarczym, innowacje i technologie, doskonaląc nabytą wiedzę, umiejętności w zakresie logistyki
	E2_K07	potrafi myśleć i działać w sposób przedsiębiorczy i umiejętnie komunikować się z otoczeniem gospodarczym oraz kształtować z nim właściwe relacje
	E2_K08	podejmuje decyzje gospodarcze z uwzględnieniem zasad etycznych i społecznej odpowiedzialnośc

Weryfikacja efektów kształcenia - Kompetencje

Efekty	egzamin pisemny	egzamin ustny	kolokwium	esej/referat /portfolio	zadania / prace domowe	prezentacja indywidualna	prezentacja grupowa	aktywność na zajęciach	udział w dyskusji	projekt indywidualny	projekt grupowy
E2_K01	X										
E2_K02	X										
E2_K03	X										
E2_K04	X										
E2_K05	X										
E2_K06	X										
E2_K07	X										
E2_K08	X										

Treści programowe

1. Klient jako podmiot gospodarki rynkowej
2. Obsługa klienta jako obszar zainteresowań marketingu i logistyki
3. Logistyczna koncepcja obsługi klienta
4. Budowanie relacji z klientem
5. Tworzenie wartosci dla klienta
6. Pomiar i standardy logistycznej obsługi klienta
7. Kształtowanie poziomu obsługi klienta
8. Kosztowo-dochodowa analiza obsługi klienta
9. Analiza rentowności klienta
10. Logistyczne strategie obsługi zorientowane na czas (TBM, QR, ECR)
11. Logistyczne strategie obsługi w Łańcuchach dostaw (SCM, JiT, VMI, CPFR, CRM)
12. Obsługa klienta globalnego

Wykaz literatury podstawowej i uzupełniającej

Literatura obowiązkowa:

1. M. Christopher, H. Peck: Logistyka marketingowa. Wyd. PWE, Warszawa 2005
2. D. Kempny: Logistyczna obsługa klienta. Wyd. PWE, Warszawa 2001
3. Zarządzanie logistyczną obsługą klienta. Pod red. J. Długosza, Wyd. AE w Poznaniu, Poznań 2005

Literatura uzupełniająca:

1. J. Coyle, E. Bardi, J. Langley: Zarządzanie logistyczne. Wyd. PWE, Warszawa 2002
2. M. Christopher: Logistyka i zarzadzanie łańcuchem dostaw. Wyd. II, Polskie Centrum Doradztwa Logistycznego, Warszawa 2000
3. Logistyka dystrybucji. Pod red. K. Rutkowskiego, Wyd. SGH, Warszawa 2005
4. K. Mazurek-Łopacińska: Orientacja na klienta w przedsiębiorstwie. Wyd. PWE, Warszawa 2002
5. H. C. Pfohl: Systemy logistyczne. Wyd. ILiM, Poznań 2001

Czasopisma:

Logistyka
Gospodarka Materiałowa i Logistyka
Marketing i Rynek

Kontakt	alicja.leszczynska@ug.edu.pl,

Wszystkie prawa zastrzeżone (c) Alicja Leszczyńska