

**Wydział Nauk Społecznych i Technicznych
Uczelni Jana Wyżykowskiego**

KARTA PRZEDMIOTU

Nazwa przedmiotu w języku polskim: **Logistyczna obsługa klienta**
 Nazwa przedmiotu w języku angielskim: **Logistic customer service**
 Karta przedmiotu ważna od roku akademickiego: **2021/2022**
 Kierunek studiów: **Logistyka**
 Stopień studiów i forma: **I stopień,**
 Poziom studiów: **niestacjonarne**
 Profil: **Praktyczny**
 Specjalność: **Logistyka przedsiębiorstw**
 Język wykładowy: **Polski**
 Jednostka prowadząca: **Wydział Nauk Społecznych i Technicznych**
 Prowadzący: **mgr Dagmara Kasper**

OBCIĄŻENIE STUDENTA

	Wykład	Projekt /Laboratorium	Ćwiczenia
Liczba godzin zajęć dydaktycznych organizowanych przez uczelnię	10		12
Liczba godzin całkowitego nakładu pracy studenta	25		50
Forma zaliczenia	Egzamin		Zaliczenie na ocenę
Liczba punktów ECTS	1		2

WYMAGANIA WSTĘPNE W ZAKRESIE WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI I KOMPETENCJI

1. Podstawowa wiedza z zakresu ekonomii, zarządzania (w tym zarządzania jakością, zarządzania procesami), marketingu i logistyki
2. Praktyczne umiejętności z zakresu metodyki podejmowania decyzji i stosowanych w tym obszarze analiz (m.in. macierzy strategicznych, drzew decyzyjnych, analizy wartości, diagramu Ishikawy).

CELE PRZEDMIOTU	
C1	Zdobycie specjalistycznej wiedzy o istocie i roli obsługi klienta w przedsiębiorstwach wdrażających zarządzanie logistyczne.
C2	Zdobycie zaawansowanej wiedzy z zakresu decyzji oraz instrumentów ich wdrażania dotyczących kształtowania polityki obsługi klienta w przedsiębiorstwie
C3	Nabycie specjalistycznych umiejętności analizy i oceny konsekwencji podejmowanych decyzji w odniesieniu do różnorodnych sytuacji problemowych na wybranych przykładach praktycznych

PRZEDMIOTOWE EFEKTY UCZENIA – PEU	
Z zakresu wiedzy:	
PEU_W01	Student posiada specjalistyczną wiedzę obejmującą systemowe podejście do procesów logistycznej obsługi klienta.
PEU_W02	Student ma rozszerzoną wiedzę dotyczącą koncepcji, metod i narzędzi zarządzania i ich stosowania w projektowaniu i doskonaleniu systemu obsługi klienta
PEU_W03	Student posiada rozszerzoną wiedzę na temat zasad oraz uwarunkowań zarządzania procesami logistycznymi w sferze ustalania poziomu logistycznej obsługi klienta oraz ich konsekwencji dla funkcjonowania przedsiębiorstw
Z zakresu umiejętności:	
PEU_U01	Student potrafi porozumiewać się językiem fachowym w zakresie logistyki oraz posiada umiejętność rozumienia i analizowania złożonych zjawisk ekonomiczno-technicznych związanych z logistyczną obsługą klienta.
PEU_U02	Student potrafi planować i przeprowadzać analizę optymalizacji obsługi klienta oraz sformułować praktyczne zasady funkcjonowania systemu logistycznej obsługi klienta
PEU_U03	Student potrafi samodzielnie wykorzystywać specjalistyczne narzędzia do analizowania zjawisk ekonomiczno-technicznych związanych z funkcjonowaniem systemu logistycznej obsługi klienta
Z zakresu kompetencji społecznych:	
PEU_K01	Student potrafi oceniać złożoną rolę i znaczenie logistycznej obsługi klienta w poprawie pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstwa
PEU_K02	Student ma świadomość złożonego wpływu pozatechnicznych aspektów i skutków działalności inżynierskiej, w tym jej wpływu na środowisko, i związanej z tym odpowiedzialności za podejmowane decyzje w sferze logistycznej obsługi klienta.
PEU_K03	Student dostrzega znaczenie zaawansowanej współpracy międzyludzkiej do przygotowania zaawansowanych analiz problemów decyzyjnych związanych z obsługą klienta i zachodzącymi w tej sferze procesami logistycznymi

TREŚCI PROGRAMOWE		
Forma zajęć – wykład		Liczba godzin
W1	ISTOTA LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA Pojęcie, funkcje i wymiary obsługi klienta (jakość a koszt); miejsce obsługi klienta w koncepcji logistyki. Klient jako podmiot gospodarki rynkowej. Klasyfikacja klientów. Znaczenie obsługi klienta. Fazy obsługi klienta.	2

W2	OBSŁUGA KLIENTA JAKO PROCES TWORZENIA WARTOŚCI LOGISTYCZNEJ Istota, przebieg, decyzje i ich konsekwencje rynkowe, ewolucja koncepcji i modeli tworzenia wartości logistycznej. Logistyczna wartość dodana. Ryzyko w tworzeniu wartości dodanej.	2
W3	MIEJSCE OBSŁUGI KLIENTA W ZARZĄDZANIU PRZEDSIĘBIORSTWEM I SIECIĄ DOSTAW Wymiar strategiczny: koncepcja – system obsługi klienta – relacje - struktura. Strategie obsługi klienta i ich uwarunkowania. Poziom obsługi klienta w zarządzaniu zapasami. Metody zarządzania procesami logistycznymi (logistyka-mix) w aspekcie dostarczania wybranego poziomu obsługi klienta	2
W4	OPERACYJNE ASPEKTY LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA Przepływ fizyczny i informacyjny jako przedmiot, zakres i jego implikacje, cykl zamawiania – struktura i kształtowanie. System informacyjny jako narzędzie wspomagające zarządzanie logistyczną obsługą klienta.	1
W5	PROBLEMY POMIARU POZIOMU OBSŁUGI KLIENTA Trudności i wyzwania pomiaru kosztów logistycznej obsługi klienta w przedsiębiorstwie i łańcuchu dostaw; metody oceny efektów logistycznej obsługi klienta. Ewolucja i klasyfikacja mierników jakości obsługi oraz metody ich doboru.	1
W6	USŁUGODAWCY LOGISTYCZNI I ICH UDZIAŁ W KSZTAŁTOWANIU RYNKOWYCH STANDARDÓW POZIOMU OBSŁUGI KLIENTA – doświadczenia polskie i zagraniczne.	1
W7	Zaliczenie końcowe, dyskusja wyników,	1
	Suma godzin	10

Forma zajęć – ćwiczenia		Liczba Godzin
Ć1	LOGISTYCZNA OBSŁUGA KLIENTA NA PRZYKŁADZIE WYBRANYCH FIRM Operacyjne aspekty logistycznej obsługi klienta: przedmiot, zakres i jego implikacje, znaczenie dla cyklu zamawiania, instrumenty realizacji obsługi klienta (logistyka-mix).	2
Ć2	STUDIUM PRZYPADKU – PLANOWANIE I ORGANIZACJA LOGISTYKI DYSTRYBUCJI Analiza konsekwencji wyboru koncepcji logistyki dla kształtowania i rezultatów procesu obsługi klienta.	2
Ć3	STUDIUM PRZYPADKU – ZMIANA POZIOMU OBSŁUGI KLIENTA Analiza skutków zmiany poziomu obsługi klienta dla działalności wybranego przedsiębiorstwa. Zarządzanie poziomem obsługi klienta: przesłanki i uwarunkowania decyzji, zakres świadczeń i jego konsekwencje (strategiczne, operacyjne).	2
Ć4	STUDIUM PRZYPADKU PRZYKŁADY WSPÓŁCZESNYCH ROZWIĄZAŃ W ZAKRESIE OBSŁUGI KLIENTA Analiza i ocena współczesnych sposobów logistycznej obsługi klienta. Projektowanie, realizacja, ocena i doskonalenie systemu obsługi klienta: zasady i metody wyznaczania standardu świadczeń logistycznych, dobór mierników jakości obsługi.	2
Ć5	METODY POMIARU POZIOMU OBSŁUGI KLIENTA Przegląd i stosowanie metod pomiaru poziomu świadczeń logistycznych oraz jego składowych - wymiar jakościowy (wartość dodana dla klienta, dla przedsiębiorstwa, badania satysfakcji klienta)	2
Ć6	ZALICZENIE PRZEDMIOTU Zaliczenie przedmiotu – prezentacja zadań projektowych. Rozliczenie z zadań	2
	Suma godzin	12

STOSOWANE NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE	
1.	Teksty przedmiotowo-metodyczne, studium przypadków, diagramy, podręczniki
2.	Projektor, prezentacje multimedialne

METODY I FORMY OCENY

OSIĄGNIĘCIA PRZEDMIOTOWYCH EFEKTÓW KSZTAŁCENIA

Formy oceny (F lub P)*	Numer efektu uczenia	Metody oceny osiągnięcia efektu uczenia
F ćwiczenia	PEU_U01 ÷ PEU_U03, PUE_K01, PUE_K02	Praca w grupach, dyskusja, prezentacja rozwiązania problemu, egzamin tekstowy źródłowy.
P ćwiczenia	PEU_U01 ÷ PEU_U03, PEU_W01, PEU_K02	Przygotowanie prezentacji zaliczeniowej
F wykład	PEU_W01 ÷ PEU_W03, PEU_K01, PEU_K03	Dyskusja, wypowiedź ustna.
P wykład	PEU_W01, PEU_W02, PEU_W03, PEU_K01, PEU_K03	Zaliczenie w formie testu.

*F – ocena formująca (w trakcie semestru), P – ocena podsumowująca (na koniec semestru)

KRYTERIA OCENY OSIĄGNIĘCIA PRZEDMIOTOWYCH EFEKTÓW UCZENIA

Nr PEU	ocena 3,0	ocena 3,5-4,0	ocena 4,5-5,5
PEU_W01	Uzyskanie wyniku od >50% do 60% poprawnych odpowiedzi z zakresu systemowego podejście do procesów logistycznej obsługi klienta	Uzyskanie wyniku od >60% do 80% poprawnych odpowiedzi z zakresu systemowego podejście do procesów logistycznej obsługi klienta	Uzyskanie wyniku od >80% poprawnych odpowiedzi z zakresu systemowego podejście do procesów logistycznej obsługi klienta
PEU_W02	Student ma dostateczną wiedzę dotyczącą koncepcji, metod i narzędzi zarządzania i ich stosowania w projektowaniu i doskonaleniu systemu obsługi klienta	Student ma dobrą wiedzę dotyczącą koncepcji, metod i narzędzi zarządzania i ich stosowania w projektowaniu i doskonaleniu systemu obsługi klienta	Student ma bardzo dobrą wiedzę dotyczącą koncepcji, metod i narzędzi zarządzania i ich stosowania w projektowaniu i doskonaleniu systemu obsługi klienta
PEU_W03	Student ma dostateczną wiedzę na temat zasad oraz uwarunkowań zarządzania procesami logistycznymi w sferze ustalania poziomu logistycznej obsługi klienta oraz ich konsekwencji dla funkcjonowania przedsiębiorstw	Student ma dobrą wiedzę na temat zasad oraz uwarunkowań zarządzania procesami logistycznymi w sferze ustalania poziomu logistycznej obsługi klienta oraz ich konsekwencji dla funkcjonowania przedsiębiorstw	Student ma bardzo dobrą wiedzę na temat zasad oraz uwarunkowań zarządzania procesami logistycznymi w sferze ustalania poziomu logistycznej obsługi klienta oraz ich konsekwencji dla funkcjonowania przedsiębiorstw
PEU_U01	Student potrafi porozumiewać się językiem fachowym w zakresie logistyki oraz posiada dostateczną umiejętność rozumienia i analizowania złożonych zjawisk ekonomiczno-technicznych związanych z logistyczną obsługą klienta.	Student potrafi porozumiewać się językiem fachowym w zakresie logistyki oraz posiada dobrą umiejętność rozumienia i analizowania złożonych zjawisk ekonomiczno-technicznych związanych z logistyczną obsługą klienta.	Student potrafi porozumiewać się językiem fachowym w zakresie logistyki oraz posiada bardzo dobrą umiejętność rozumienia i analizowania złożonych zjawisk ekonomiczno-technicznych związanych z logistyczną obsługą klienta.
PEU_U02	Student potrafi dostatecznie planować i przeprowadzać analizę optymalizacji obsługi klienta oraz sformułować praktyczne zasady funkcjonowania systemu	Student potrafi dobrze planować i przeprowadzać analizę optymalizacji obsługi klienta oraz sformułować praktyczne zasady funkcjonowania systemu logistycznej obsługi klienta	Student potrafi szczegółowo planować i przeprowadzać analizę optymalizacji obsługi klienta oraz sformułować praktyczne zasady funkcjonowania systemu logistycznej obsługi klienta

	logistycznej obsługi klienta		
PEU_U03	Student potrafi wskazać specjalistyczne narzędzia do rozwiązywania problemów w obszarze logistycznej obsługi klienta	Student potrafi wykorzystywać wybrane specjalistyczne narzędzia do rozwiązywania problemów w obszarze logistycznej obsługi klienta	Student potrafi samodzielnie wykorzystywać specjalistyczne narzędzia do rozwiązywania problemów w obszarze logistycznej obsługi klienta
PEU_K01	Student potrafi dostrzec złożoną rolę i znaczenie logistycznej obsługi klienta w poprawie pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstwa	Student potrafi dobrze oceniać złożoną rolę i znaczenie logistycznej obsługi klienta w poprawie pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstwa	Student potrafi bardzo dobrze oceniać złożoną rolę i znaczenie logistycznej obsługi klienta w poprawie pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstwa
PEU_K02	Student potrafi dostrzec wpływ pozatechnicznych aspektów i skutków działalności inżynierskiej, w tym jej wpływu na środowisko, i związanej z tym odpowiedzialności za podejmowane decyzje w sferze logistycznej obsługi klienta.	Student potrafi identyfikować i wyjaśnić złożony wpływ pozatechnicznych aspektów i skutków działalności inżynierskiej, w tym jej wpływu na środowisko, i związanej z tym odpowiedzialności za podejmowane decyzje w sferze logistycznej obsługi klienta.	Student potrafi właściwie identyfikować i rozstrzygać złożony wpływ pozatechnicznych aspektów i skutków działalności inżynierskiej, w tym jej wpływu na środowisko, i związanej z tym odpowiedzialności za podejmowane decyzje w sferze logistycznej obsługi klienta.
PEU_K03	Student dostrzega znaczenie współpracy międzyludzkiej do przygotowania zaawansowanych analiz problemów decyzyjnych związanych z obsługą klienta i zachodzącymi w tej sferze procesami logistycznymi	Student dostrzega znaczenie dobrej współpracy międzyludzkiej do przygotowania zaawansowanych analiz problemów decyzyjnych związanych z obsługą klienta i zachodzącymi w tej sferze procesami logistycznymi	Student dostrzega znaczenie zaawansowanej współpracy międzyludzkiej do przygotowania zaawansowanych analiz problemów decyzyjnych związanych z obsługą klienta i zachodzącymi w tej sferze procesami logistycznymi

LITERATURA PODSTAWOWA	
1.	Zarządzenie logistyczną obsługą klienta , red. J. Długosz, Wydawnictwo AE w Poznaniu, Poznań 2005.
2.	Kempny D., Obsługa logistyczna , Wydawnictwo AE im K. Adamieckiego, Katowice 2008.
LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA	
1.	Cichosz M., Lojalność klienta a logistyka firm usługowych , SGH Warszawa 2010

**MACIERZ POWIĄZANIA
EFEKTÓW UCZENIA DLA PRZEDMIOTU Logistyczna obsługa klienta
Z EFEKTAMI UCZENIA NA KIERUNKU: Logistyka**

Efekt uczenia	Kod efektu kierunkowego	Cele przedmiotu	Treści programowe	Narzędzia dydaktyczne
PEU_W01	K_W01, K_W02, K_W03, K_U01	C1, C2	W1-W6, Ć1-Ć5	1,2
PEU_W02	K_W04, K_W08, K_U05, K_U07, K_K03	C1, C2	W1-W6, Ć1-Ć6	1,2
PEU_W03	K_W03, K_W04, K_W08, K_U05	C1, C2	W1-W7, Ć1-Ć6	1,2
PEU_U01	K_W01, K_W09, K_U01, K_U05, K_U09	C1, C2, C3	W1-W7, Ć1-Ć6	1,2
PEU_U02	K_W04, K_W08, K_U01, K_U06, K_U07, K_K03	C1, C2, C3	W1-W7, Ć1-Ć6	1,2
PEU_U03	K_W02, K_W03, K_W04, K_U08	C1,C2, C3	W1-W7, Ć1-Ć6	1,2

PEU_K01	K_W04, K_W08, K_U01, K_U06, K_K03	C1, C2, C3	W1-W6, Ć 1-Ć6	1,2
PEU_K02	K_W03, K_W04, K_W07, K_U04, K_U05, K_U06, K_U07, K_K02	C1, C2, C3	W1-W7, Ć1-Ć6	1,2
PEU_K03	K_W07, K_U06 K_U07, K_U09, K_K04, K_K05	C1, C2, C3	W1-W7, Ć1-Ć6	1,2