

Rola logistyki w skutecznej i efektywnej obsłudze klienta - opis przedmiotu

Informacje ogólne	
Nazwa przedmiotu	Rola logistyki w skutecznej i efektywnej obsłudze klienta
Kod przedmiotu	04.9-WZ-TSPD-RLSE
Wydział	Wydział Ekonomii i Zarządzania
Kierunek	Transport i spedycja
Profil	ogólnoakademicki
Rodzaj studiów	podyplomowe
Semestr rozpoczęcia	semestr zimowy 2022/2023

Informacje o przedmiocie	
Semestr	2
Liczba punktów ECTS do zdobycia	1
Typ przedmiotu	obowiązkowy
Język nauczania	polski
Sylabus opracował	• dr Agnieszka Perzyńska

Formy zajęć					
Forma zajęć	Liczba godzin w semestrze (stacjonarne)	Liczba godzin w tygodniu (stacjonarne)	Liczba godzin w semestrze (niestacjonarne)	Liczba godzin w tygodniu (niestacjonarne)	Forma zaliczenia
Wykład i ćwiczenia	-	-	10 (w tym jako e-learning)	0,67 (w tym jako e-learning)	Zaliczenie na ocenę

Cel przedmiotu

Zapoznanie studentów z rolą obsługi klienta w przedsiębiorstwach wdrażających zarządzanie logistyczne. Przedstawienie zakresu decyzji oraz instrumentów ich wdrażania dotyczących kształtowania polityki obsługi klienta w przedsiębiorstwie, a także prezentacja konsekwencji podejmowanych decyzji w odniesieniu do konkretnych sytuacji problemowych na wybranych przykładach praktycznych.

Wymagania wstępne

Podstawy logistyki.

Zakres tematyczny

Pojęcie, funkcje i wymiary obsługi klienta (jakość a koszt); miejsce obsługi klienta w koncepcji logistyki. Obsługa klienta jako proces tworzenia wartości logistycznej – istota, przebieg, decyzje i ich konsekwencje rynkowe, ewolucja koncepcji i modeli tworzenia wartości logistycznej. Miejsce obsługi klienta w zarządzaniu przedsiębiorstwem i siecią dostaw – wymiar strategiczny: koncepcja – system obsługi klienta – relacje - struktura. Operacyjne aspekty logistycznej obsługi klienta: przedmiot, zakres i jego implikacje, cykl zamawiania – struktura i kształtowanie, metody zarządzania procesami logistycznymi (logistyka-mix) w aspekcie dostarczania wybranego poziomu obsługi klienta. Projektowanie, realizacja i ocena logistyczno-marketingowej obsługi klienta: znaczenie standardu obsługi klienta, parametry – ewolucja i metody doboru mierników jakości obsługi, Problemy pomiaru poziomu obsługi klienta: trudności i wyzwania pomiaru kosztów logistyczno-marketingowej obsługi klienta w przedsiębiorstwie i łańcuchu dostaw; metody oceny efektów logistyczno-marketingowej obsługi klienta, Usługodawcy logistyczni i ich udział w kształtowaniu rynkowych standardów poziomu obsługi klienta – doświadczenia polskie i zagraniczne.

Metody kształcenia

Wykład i ćwiczenia z prezentacją multimedialną.

Efekty uczenia się i metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się

Opis efektu	Symbole efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
Student zna i rozumie istotę oraz podstawowe związki między kategoriami rynkowymi a systemem logistycznym, w szczególności w obszarze procesu tworzenia wartości.	- IIS_W01 - IIS_W06	- aktywność w trakcie zajęć - dyskusja - zaliczenie - ustne, opisowe, testowe i inne	Wykład i ćwiczenia
Student potrafi wykorzystać wiedzę teoretyczną i pozyskiwać dane do analizy konkretnych procesów i zjawisk zachodzących w sferze logistyki dla rozwiązania konkretnego problemu decyzyjnego z zastosowaniem metod wnioskowania indukcyjnego i dedukcyjnego. Student potrafi analizować przyczyny i uwarunkowania sytuacji decyzyjnych z perspektywy procesów i efektów logistycznych Student potrafi prognozować procesy i zjawiska istotne z perspektywy sfery logistyki, wykorzystując standardowe narzędzia statystyczne.	- IIS_W01 - IIS_W03	- aktywność w trakcie zajęć - dyskusja - zaliczenie - ustne, opisowe, testowe i inne	Wykład i ćwiczenia

Opis efektu	Symbole efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
Student posiada wiedzę niezbędną do analizy i oceny efektywności systemu logistycznego.	TIS_W07 TIS_U01	- aktywność w trakcie zajęć - dyskusja - zaliczenie - ustne, opisowe, testowe i inne	Wykład i ćwiczenia
Student zna i rozumie zasady kształtowania procesów logistycznych oraz przyczyny, przebieg i konsekwencje zmian tych procesów dla efektywności systemu logistycznego.	TIS_W06 TIS_U01	- aktywność w trakcie zajęć - dyskusja	Wykład i ćwiczenia
Student posiada umiejętność rozumienia i analizowania zjawisk rynkowych oraz ich wpływu na procesy, a także efekty logistyczne.	TIS_U01	- aktywność w trakcie zajęć - dyskusja - zaliczenie - ustne, opisowe, testowe i inne	Wykład i ćwiczenia

Warunki zaliczenia

Zaliczenie jest w formie pisemnej.

Literatura podstawowa

- Kempny D., Obsługa logistyczna, Wydawnictwo AE im K. Adamieckiego, Katowice 2008.
- Zarządzenie logistyczną obsługą klienta, red. J. Długosz, Wydawnictwo AE w Poznaniu, Poznań 2005.
- Kempny D., Logistyczna obsługa klienta, Wydawnictwo AE im K. Adamieckiego, Katowice 2001.
- Pokusa T., Logistyczna obsługa i lojalność klienta jako orientacje rynkowe, Wyd. Instytut Śląski, Opole 2001.

Literatura uzupełniająca

- Strategie i logistyka w sektorze usług, ZN nr 234, red. J. Witkowski, A. Baraniecka, oraz nr 235, red. J. Witkowski, U. Bąkowska-Morawska, Wydawnictwo UE we Wrocławiu, Wrocław 2011.
- Blaik P., Matwiejczuk R., Logistyczno-marketingowy łańcuch tworzenia wartości, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2008.
- Współczesna ekonomika usług, red. S. Flejterski. A. Panasiuk, J. Perenc, G. Rosa, WN PWN, Warszawa 2008.
- Cichosz M., Lojalność klienta a logistyka firm usługowych, SGH Warszawa 2010.

Uwagi

Zmodyfikowane przez dr Paweł Szudra (ostatnia modyfikacja: 26-05-2022 10:53)

Wygenerowano automatycznie z systemu SylabUZ