

LOGISTIC CUSTOMER SERVICE - course description

General information	
Course name	LOGISTIC CUSTOMER SERVICE
Course ID	04.9-WZ-LogP-LOK
Faculty	Faculty of Economics and Management
Field of study	Logistics
Education profile	practical
Level of studies	First-cycle studies leading to Engineer's degree
Beginning semester	winter term 2023/2024

Course information	
Semester	5
ECTS credits to win	3
Available in specialities	Urban logistics
Course type	obligatory
Teaching language	polish
Author of syllabus	- dr Agnieszka Perzyńska - dr Katarzyna Huk

Classes forms					
The class form	Hours per semester (full-time)	Hours per week (full-time)	Hours per semester (part-time)	Hours per week (part-time)	Form of assignment
Lecture	15	1	9	0,6	Credit with grade
Class	30	2	18	1,2	Credit with grade

Aim of the course

Zapoznanie studenta z założeniami, celami, elementami i wymogami jakościowymi obsługi klienta. Studenci poznają sposoby postępowania w określonych sytuacjach z zakresu obsługi klienta, a także poznają najciekawsze przykłady dobrych praktyk w zakresie jakości obsługi.

Prerequisites

Uzyskanie pozytywnej oceny z przedmiotów: Podstawy logistyki, Logistyka dystrybucji.

Scope

Wykład:

Znaczenie obsługi klienta. Logistyczna obsługa klienta- definicja, elementy, strategia. Strategia efektywnej obsługi klienta ECR i strategia szybkiej reakcji QR. Fazy logistycznej obsługi klienta: przedtransakcyjna, transakcyjna i potransakcyjna. Obsługa bezpośrednia. Obsługa posprzedażna. Obsługa klienta biznesowego. Typologia klientów. Logistyczna obsługa klienta. Koszty obsługi klienta.

Ćwiczenia:

Analiza przypadków obsługi klienta. Charakterystyka składników procesu obsługi, sposoby segmentacji elementów obsługi, najważniejsze czynniki decydujące o jakości obsługi. Etapy procesu obsługi bezpośredniej, organizacja działu obsługi. Identyfikacja faz logistycznej obsługi klienta. Instrumenty i systemy informatyczne w logistycznej obsłudze klienta.

Teaching methods

Wykład z zastosowaniem prezentacji multimedialnej, ćwiczenia, praca grupowa, metoda projektu.

Learning outcomes and methods of theirs verification

Outcome description	Outcome symbols	Methods of verification	The class form
Student posiada świadomość ważności pozatechnicznych aspektów i skutków działalności inżynierskiej, w tym jej wpływu na środowisko, i związanej z tym odpowiedzialności za podejmowane decyzje, w tym te o charakterze logistycznym.	K_U01	- a preparation of a project - activity during the classes - an evaluation test - an ongoing monitoring during classes	Class
Student posiada umiejętność obserwacji i interpretacji zjawisk oraz procesów społecznych zachodzących w organizacji i jej otoczeniu.	K_W05	- a preparation of a project - activity during the classes - an evaluation test - an ongoing monitoring during classes	Class

Outcome description	Outcome symbols	Methods of verification	The class form
Student zna trendy rozwojowe w obszarze logistyki.	K_K02	an exam - oral, descriptive, test and other	Lecture
Student potrafi pozyskiwać informacje z literatury, baz danych oraz innych źródeł, integrować je dokonywać ich interpretacji oraz wyciągać wnioski i formułować opinie.	K_K03	- a preparation of a project - activity during the classes - an evaluation test - an exam - oral, descriptive, test and other	- Lecture - Class

Assignment conditions

Zaliczenie obejmuje problematykę logistyki w zakresie obsługi klienta. Zaliczenie otrzymuje student, który uzyska co najmniej 60 % poprawnych odpowiedzi sformułowanych w kolokwium zaliczającym wykład.

Na **ćwiczeniach** studenci przygotowują projekt dotyczący obsługi klienta. W ramach zajęć studenci realizują poszczególne etapy projektu. W trakcie ćwiczeń przewidziane są dwa kolokwia. Ocena jest uzależniona od:

- zaliczenia kolokwiów – każde kolokwium 25% oceny końcowej (25 punktów),
- zaliczenia projektu – 25% oceny końcowej (25 punktów),
- aktywnego udziału w zajęciach (15% oceny końcowej) oraz systematycznej pracy studenta podczas całego semestru (10% oceny końcowej).

Warunek zaliczenia ćwiczeń: oddanie pracy zaliczeniowej (projektu) w postaci elektronicznej (edytor Word, prezentacja PowerPoint) zaliczenie dwóch kolokwiów (min. 13 punktów) oraz uzyskanie minimum 51 punktów (zakres punktowy dla oceny – jak przy egzaminie). Ocena końcowa przedmiotu stanowi średnią arytmetyczną pozytywnych ocen z poszczególnych form ćwiczeń (tj. wykładów, ćwiczeń, laboratorium, seminariów) prowadzonych w ramach przedmiotu.

Suma uzyskanych punktów decyduje o ocenie według skali: bardzo dobry (90%-100% punktów możliwych do zdobycia), dobry plus (80%-89%), dobry (70%-79%), dostateczny plus (60%-69%), dostateczny (51%-59%).

Recommended reading

1. [Łuczak A.](#), [Kauf S.](#), Logistyczna obsługa klienta. Metody ilościowe, Wydawnictwo Naukowe PWN 2018
2. . Abt, Logistyka w teorii i w praktyce, Akademia Ekonomiczna, Poznań, 2001
3. Ch. Christopher, Logistyka i zarządzanie łańcuchem dostaw, Warszawa 2000
4. D. Kempny, Logistyczna obsługa klienta, Warszawa, 2001
5. K. Rutkowski (red.), Logistyka dystrybucji, Warszawa 2001

Further reading

1. S. Krawczyk, Zarządzanie procesami logistycznymi, Warszawa 2001
2. H.-Ch Pfohl, Systemy logistyczne: podstawy organizacji i zarządzania, Poznań 2001
2. P.D. Kluge (Red.) Komputerowo wspomagany controlling w małych i średnich przedsiębiorstwach, Oficyna Wydawnicza PZ, Zielona Góra 2001 – dostępny na stronie: <http://www.zcie.uz.zgora.pl/>.

Notes

Modified by dr Agnieszka Perzyńska (last modification: 28-05-2023 09:58)

Generated automatically from SylabUZ computer system