

Obsługa klienta - opis przedmiotu

Informacje ogólne	
Nazwa przedmiotu	Obsługa klienta
Kod przedmiotu	04.9-WZ-LogP-OK-S16
Wydział	Wydział Ekonomii i Zarządzania
Kierunek	Logistyka / Logistyka miejska
Profil	ogólnoakademicki
Rodzaj studiów	pierwszego stopnia z tyt. inżyniera
Semestr rozpoczęcia	semestr zimowy 2016/2017

Informacje o przedmiocie	
Semestr	7
Liczba punktów ECTS do zdobycia	3
Typ przedmiotu	obowiązkowy
Język nauczania	polski
Sylabus opracował	dr Katarzyna Huk

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	15	1	9	0,6	Egzamin
Ćwiczenia	30	2	18	1,2	Zaliczenie na ocenę

Cel przedmiotu

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.

Wymagania wstępne

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

Zakres tematyczny

Wykład:

Znaczenie obsługi klienta. Elementy procesu obsługi klienta. 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, zachowanie osoby obsługującej, *dress code*, podstawy *savoir-vivre* w biznesie.

Metody kształcenia

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

Efekty uczenia się i metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się

Opis efektu	Symbole efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
Student zna trendy rozwojowe w obszarze logistyki.	K_W05	egzamin - ustny, opisowy, testowy i inne	Wykład
Student potrafi pozyskiwać informacje z literatury, baz danych oraz innych źródeł, integrować je dokonywać ich interpretacji oraz wyciągać wnioski i formułować opinie.	K_U01	- aktywność w trakcie zajęć - egzamin - ustny, opisowy, testowy i inne - kolokwium - przygotowanie projektu	- Wykład - Ćwiczenia
Student posiada umiejętność obserwacji i interpretacji zjawisk oraz procesów społecznych zachodzących w organizacji i jej otoczeniu.	K_U05	- aktywność w trakcie zajęć - bieżąca kontrola na zajęciach - kolokwium - przygotowanie projektu	Ćwiczenia

Opis efektu	Symbole efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
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_K02	- aktywność w trakcie zajęć - bieżąca kontrola na zajęciach - kolokwium - przygotowanie projektu	Ćwiczenia

Warunki zaliczenia

Egzamin obejmuje problematykę logistyki w zakresie obsługi klienta. Egzamin jest w formie pisemnej – pytania opisowe (5 pytań, każde po 20 punktów) Zasady ustalania oceny końcowej: 0-50 pkt. „ndst”, 51-60 pkt. „dost”, 61-70 pkt. „dst plus”, 71-80 pkt. „dobry”, 81-90 pkt. „db plus”, 91-100 pkt. „bdb”.

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.

Literatura podstawowa

1. S. Abt, Logistyka w teorii i w praktyce, Akademia Ekonomiczna, Poznań, 2001
2. Ch. Christopher, Logistyka i zarządzanie łańcuchem dostaw, Warszawa 2000
3. D. Kempny, Logistyczna obsługa klienta, Warszawa, 2001
4. K. Rutkowski (red.), Logistyka dystrybucji, Warszawa 2001

Literatura uzupełniająca

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/>.

Uwagi

Zmodyfikowane przez dr Katarzyna Huk (ostatnia modyfikacja: 10-09-2016 16:59)

Wygenerowano automatycznie z systemu SylabUZ