

## KARTA PRZEDMIOTU

<i>Nazwa przedmiotu w języku polskim:</i> <b>LOGISTYCZNA OBSŁUGA KLIENTA W SYSTEMACH DYSTRYBUCJI</b>									<i>Kod przedmiotu:</i> <b>KNTiZ /ZiIP-IO/LwPiH/33</b>	
<i>Nazwa przedmiotu w języku angielskim:</i> <b>LOGISTIC SERVICE OF THE CUSTOMERS IN THE DISTRIBUTION SYSTEMS</b>										
<i>Kierunek studiów:</i> <b>Zarządzanie i Inżynieria Produkcji</b>				<i>Profil:</i> <b>ogólnoakademicki</b>				<i>Poziom studiów:</i> <b>I stopnia</b>		
<i>Specjalność/specjalizacja:</i> <b>Logistyka w przemyśle i handlu</b>				<i>Forma zaliczenia przedmiotu:</i> <b>egzamin</b>				<i>Semestr studiów:</i> <b>5</b>		
<i>Nazwa modułu programu:</i> <b>specjalnościowy</b>				<i>Język w jakim prowadzone są zajęcia:</i> <b>polski</b>						
<i>Tryb studiów</i>	<i>Forma zajęć</i>								<i>Ogólna liczba godzin</i>	<i>Liczba punktów ECTS:</i>
	<i>W</i>	<i>Ćw.</i>	<i>Konw.</i>	<i>Lab.</i>	<i>Proj.</i>	<i>Sem.</i>	<i>Zajęcia terenowe</i>	<i>Lektorat</i>		
<i>Tryb stacjonarny</i>	<b>15</b>	<b>15</b>	-	-	-	-	-	-	<b>30</b>	<b>5</b>
<i>Tryb niestacjonarny</i>	<b>15</b>	<b>15</b>	-	-	-	-	-	-	<b>30</b>	
<i>Jednostka realizująca przedmiot:</i> <b>Kolegium Nauk Technicznych i Zarządzania</b>										
<i>Odpowiedzialny za opracowanie karty przedmiotu (tytuł/stopień naukowy, imię i nazwisko, adres e-mail):</i> <b>mgr Dagmara Jarosz-Lewandowska( dagmara.jarosz@interia.pl)</b>										
<b>CEL PRZEDMIOTU:</b>										
C1.	Zapoznanie studentów z podstawowymi pojęciami, zasadami i kanonami wiedzy o procesach dystrybucji.									
C2.	Zapewnienie zrozumienia współzależności głównych funkcji przedsiębiorstwa oraz interakcji pomiędzy firmami w łańcuchach dostaw.									
C3.	Wyrobienie umiejętności kompleksowego rozpatrywania współzależnych procesów dystrybucyjnych i logistycznych w różnych typach organizacji.									
C4.	Przekazanie wzorców prawidłowej organizacji logistycznej obsługi klienta.									
C5.	Przekazanie umiejętności kreatywnej koordynacji procesów logistycznej obsługi klienta w warunkach dużej dynamiki zjawisk rynkowych.									
<b>WYMAGANIA WSTĘPNE:</b>										
1.	Znajomość zagadnień Zarządzania, Marketingu, Mikroekonomii i Logistyki.									
2.	Umiejętności pracy samodzielnej i w grupie.									
3.	Umiejętność klarownego i zwięzłego formułowania myśli w formie ustnej i pisemnej.									

<b>PRZEDMIOTOWE EFEKTY UCZENIA SIĘ:</b>		<b>ODNIESIENIE DO KIERUNKOWYCH EFEKTÓW UCZENIA SIĘ</b>	
EU1	Student zna i rozumie koncepcje, zasady i prawidłowości zarządzania procesami dystrybucji.	<b>ZIP KW_05</b>	
EU2	Student potrafi wyjaśnić znaczenie ogólnych zjawisk biznesowych dla kształtowania koncepcji logistycznej obsługi klienta.	<b>ZIP KU_01, ZIP KU_07</b>	
EU3	Student potrafi rozpoznać znaczenia wysokiego poziomu obsługi klienta w procesach logistycznych.	<b>ZIP KU_01</b>	
EU4	Student potrafi scharakteryzować powiązania informacyjno-komunikacyjnych w systemach dystrybucji.	<b>ZIP KU_03</b>	
EU5	Student potrafi funkcjonować w grupie zadaniowej w różnych przedsięwzięciach z zakresu procesów obsługi klienta.	<b>ZIP KU_03, ZIP KU_04</b>	
EU6	Student potrafi wyszukiwać najlepsze wzorce i doświadczenia firm krajowych i zagranicznych w zarządzaniu procesami logistycznej obsługi klienta.	<b>ZIP KU_03, ZIP KU_04</b>	
<b>TREŚCI PROGRAMOWE:</b>			
L.p.	WYKŁAD	Liczba godzin	
		S	N
W1	<b>Istota, zadania i funkcje dystrybucji.</b> Dystrybucja jako element logistics-mix i marketing-mix.	1	1
W2	<b>Istota kanałów dystrybucji we współczesnego gospodarce.</b> Rodzaje i funkcje kanałów dystrybucji.	2	2
W3	<b>Determinanty i typy relacji międzyorganizacyjnych w kanałach dystrybucji.</b> Współdziałanie i konflikty w kanałach dystrybucji.	1	1
W4	<b>Rozwój dystrybucji w Polsce i na świecie (w handlu hurtowym i detalicznym).</b>	1	1
W5	<b>Pojęcie obsługi klienta i logistycznej obsługi klienta.</b> Poziomy rozumienia logistycznej obsługi klienta w przedsiębiorstwach.	1	1
W6	<b>Rola obsługi klienta we współczesnych przedsiębiorstwach.</b>	1	1
W7	<b>Kształtowanie polityki obsługi klienta.</b>	1	1
W8	<b>Przedtransakcyjne, transakcyjne i potransakcyjne elementy logistycznej obsługi klienta.</b>	2	2
W9	<b>Proste i złożone mierniki jakości obsługi klienta.</b> Badanie poziomu obsługi logistycznej – metody i narzędzia.	1	1
W10	<b>Konkurencyjne i niekonkurencyjne strategie obsługi klienta.</b>	1	1
W11	<b>Metody i techniki w sferze logistyki zwiększające poziom obsługi klienta (QR, ECR).</b>	1	1
W12	<b>Metody wspomagające kreowanie strategii obsługi klienta w systemach logistycznych przedsiębiorstw i łańcuchów dostaw.</b>	1	1
W13	<b>Wpływ zapewnianego poziomu obsługi logistycznej na finanse przedsiębiorstwa.</b> Badanie kosztowo-dochodowej relacji trade-off w obsłudze logistycznej.	1	1
<b>RAZEM:</b>		<b>15</b>	<b>15</b>
<b>FORMA I KRYTERIA ZALICZENIA PRZEDMIOTU : egzamin pisemny</b>			
L.p.	ĆWICZENIA	Liczba godzin	
		S	N

ĆW1	<b>Planowanie zasobów dystrybucji z wykorzystaniem nowoczesnych systemów wspierających jej organizację ( Distribution Requirements Planning).</b> Ćwiczenia praktyczne realizowane na wybranych przykładach.	3	3
ĆW 2	<b>Klasyfikacja, pomiar i analiza parametrów logistycznej obsługi klienta.</b> Ćwiczenia praktyczne realizowane na wybranych przykładach z wykorzystaniem dostępnych narzędzi systemowych.	3	3
ĆW 3	<b>Koszty obsługi logistycznej i analiza rentowności klientów.</b> Ćwiczenia umożliwiające prawidłową identyfikację i analizę kosztów obsługi logistycznej w zmiennych warunkach rynkowych.	3	3
ĆW 4	<b>Standaryzacja poziomu logistycznej obsługi klienta w przedsiębiorstwach różnego typu.</b>	3	3
ĆW 5	<b>Pomiar obsługi logistycznej – mierniki proste i złożone.</b> Ćwiczenia praktyczne z wykorzystaniem dostępnych narzędzi .	3	3
<b>RAZEM:</b>		<b>15</b>	<b>15</b>

**FORMA I KRYTERIA ZALICZENIA PRZEDMIOTU :** prezentacja na temat praktyk w zakresie logistycznej obsługi klienta.

#### NARZĘDZIA I METODY DYDAKTYCZNE

1.	Laptop, rzutnik multimedialny
2.	Wykłady poglądowe i przeglądowe z wykorzystaniem prezentacji multimedialnych
3.	Wykłady interaktywne z elementami dyskusji ze studentami
4.	Wykłady oparte na prezentacji studiów przypadków i proponowanych rozwiązań praktycznych problemów
5.	Film edukacyjny

#### OBCIĄŻENIE STUDENTA PRACĄ:

Forma aktywności		Liczba godzin na zrealizowanie aktywności	
		tryb stacjonarny	tryb niestacjonarny
1.	godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim	30	30
2.	wykonanie prezentacji, projektu itp.	20	20
3.	samodzielne przygotowanie do laboratoriów	10	10
4.	przygotowanie do kolokwium, egzaminu i innych form	30	30
5.	udział w konsultacjach	5	5
6.	zapoznanie się z literaturą przedmiotu	30	30
<b>SUMA GODZIN</b>		<b>125</b>	<b>125</b>
<b>LICZBA PUNKTÓW ECTS</b>		<b>5</b>	<b>5</b>

#### LITERATURA PODSTAWOWA:

1.	Kauf S., Tłuczak A.: <i>Logistyczna obsługa klienta</i> , Wydawnictwo Naukowe PWN 2018
2.	Rutkowski K.: <i>Logistyka dystrybucji. Specyfika. Tendencje rozwojowe. Dobre praktyki</i> , SGH, 2005 Pracazbiorowa.

#### LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

1.	Spyra Z.: <i>Kanały dystrybucji. Kształtowanie relacji</i> . CeDeWu, Warszawa 2007.
2.	Christopher M., Peck H.: <i>Logistyka marketingowa</i> , PWE 2005
3.	Kauf S.: <i>Logistyczna obsługa klienta -metody ilościowe</i> . PWN, Warszawa 2018.

#### INNE PRZYDATNE INFORMACJE O PRZEDMIOCIE:

1.	Materiały dydaktyczne do przedmiotu mogą być zamieszczane w Elektronicznym Niezbędniku Studenta (ENS) lub przekazane w formie elektronicznej staroście grupy
2.	Literatura podstawowa do przedmiotu jest dostępna w Bibliotece WSZOP
3.	Plan studiów, efekty uczenia się oraz karty przedmiotów są udostępniane studentom w ENS
4.	Harmonogram zajęć na każdy semestr jest zamieszczany w Wirtualnym Dziekanacie

5.	Harmonogram sesji egzaminacyjnej oraz ogłoszenia dotyczące organizacji roku akademickiego są udostępnione na tablicy informacyjnej we WSZOP oraz w Wirtualnym Dziekanacie
6.	Terminy egzaminów z prowadzącym zajęcia ustala starosta roku
7.	Terminy konsultacji prowadzących zajęcia są zamieszczane w ENS
8.	Karta przedmiotu obowiązuje od roku akademickiego 2019/2020 (aktualizacja 2020/2021)