

1.1.1 Logistyka obsługi klienta

I. OGÓLNE INFORMACJE PODSTAWOWE O PRZEDMIOCIE (MODULE)			
LOGISTYKA OBSŁUGI KLIENTA			Kod przedmiotu: ZL_PS3
Nazwa jednostki organizacyjnej prowadzącej kierunek:		Wydział Zamiejscowy w Ostrowie Wielkopolskim Społecznej Akademii Nauk w Łodzi	
Nazwa kierunku studiów, poziom kształcenia:		Zarządzanie, studia II stopnia	
Profil kształcenia:		OGÓLNOAKADEMICKI	
Nazwa specjalności:		Zarządzanie logistyczne	
Język wykładowy: polski	Rodzaj modułu kształcenia: (wskazać właściwe)	Specjalnościowy powiązany z prowadzonymi badaniami naukowymi o charakterze praktycznym	
Rok: II	Semestr: III	ECTS: 5	Data aktualizacji sylabusu: maj 2015
ECTS (bezpośredni udział):		W tym ECTS za zajęcia aktywizujące:	
Stacjonarne: 2,5	Niestacjonarne: 1,5	Stacjonarne: 2,5	Niestacjonarne: 1,5
Wymagania wstępne w zakresie wiedzy oraz umiejętności:		<p>Wiedza: Podstawowa wiedza na temat zarządzania, podstaw statystyki, podstaw logistyki</p> <p>Umiejętności: Analiza danych w obszarze procesów obsługi klienta. Posługiwanie się pojęciami z obszaru logistyki. Krytyczne podejście do analizy danych finansowych, umiejętność własnego, krytycznego podejścia do koncepcji zarządzania jak również do metod i narzędzi stosowanych w obszarze zarządzania operacyjnego.</p> <p>Kompetencje społeczne: Praca w zespole. Wyrażanie własnych opinii na forum grupy Prezentowanie efektów pracy postaci prezentacji, umiejętność przekonywania do swoich pomysłów</p>	
Forma prowadzenia zajęć i metody dydaktyczne:		<p>Konwersatorium przedstawia główne zagadnienia z obszaru logistycznej obsługi klienta w formie prezentacji z wykorzystaniem urządzeń multimedialnych. Poza tym w ramach konwersatorium prowadzone są symulacje (np.. problemu komiwojażera, drogi mleczarza, symulowanego wyżarzania, algorytmów mrówkowych itd.), dyskusje z uczestnikami zwłaszcza zajmujących się zawodowo obszarem logistyki sprzedaży i dystrybucji itd.</p>	
Forma i kryteria zaliczania przedmiotu (wskazać właściwe):		<p>Zaliczenie w formie: Ustny sprawdzian wiedzy:</p> <ul style="list-style-type: none"> – wypowiedzi niesamodzielne, odtwórcze, stereotypowe sądy, zakłócenia w kompozycji i spójności wypowiedzi – ocena dostateczna, – powierzchowne odpowiedzi na pytanie, dopuszczalne nieliczne błędy rzeczowe, spłylenie interpretacji tekstu – ocena dostateczna plus, – odpowiedź na pytanie z dopuszczalnymi niewielkimi usterkami merytorycznymi, strukturalnymi i językowymi – ocena dobra, – pełna i bezbłędna odpowiedź na pytania z wykorzystaniem trzech kryteriów – kryterium merytorycznego, strukturalnego i językowego – ocena bardzo dobr.a 	

	Kryteria oceny podsumowującej: – 70% oceny podsumowującej stanowi ocena z ustnego sprawdzianu wiedzy, – 30% oceny podsumowującej stanowi ocena aktywności studentów na konwersatoriach.
Katedra (Zakład) odpowiedzialna za przedmiot:	Katedra Zarządzania
Osoba koordynująca przedmiot:	prof. dr hab. Yevhen Krykavsky

II. WYMIAR GODZINOWY ZAJĘĆ ORAZ INDYWIDUALNEJ PRACY WŁASNEJ STUDENTA

Ogólna liczba godzin zajęć dydaktycznych na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych z podziałem na formy:

S t u d i a s t a c j o n a r n e		S t u d i a n i e s t a c j o n a r n e	
Wykład:		Wykład:	
Ćwiczenia:		Ćwiczenia:	
Konwersatorium:	60	Konwersatorium:	27
Laboratorium:		Laboratorium:	
Ćwiczenia projektowe:		Ćwiczenia projektowe:	
Warsztaty:		Warsztaty:	
Seminarium:		Seminarium:	
Zajęcia terenowe:		Zajęcia terenowe:	
Praktyki:		Praktyki:	
Konsultacje przedmiotowe:		Konsultacje przedmiotowe:	
Egzaminy i zaliczenia w sesji	3	Egzaminy i zaliczenia w sesji	2
Inna forma (jaka):		Inna forma (jaka):	
RAZEM:	63	RAZEM:	29
Praca własna studenta (PWS):	62	Praca własna studenta (PWS):	96
RAZEM z PWS:	125	RAZEM z PWS:	125

Sumaryczne obciążenie pracą studenta wg form aktywności:

Forma aktywności:	Szacowana liczba godzin potrzebnych na zrealizowanie aktywności:	
	studia stacjonarne	studia niestacjonarne
Godziny realizowane w bezpośrednim kontakcie z nauczycielem akademickim:	63	29
Praca własna studenta, w tym związana z prowadzonymi badaniami naukowymi:	62	96
Przygotowanie się do zajęć	20	30
Przygotowanie esejów/prezentacji/referatów	14	22
Wykonanie projektów		
Zapoznanie z literaturą podstawową	14	22
Pisemna praca zaliczeniowa		
Przygotowanie do egzaminu		
Przygotowanie do zaliczenia	14	22
SUMA:	125	125

III. TREŚCI KSZTAŁCENIA

Treści kształcenia (uszczegółowione, zaprezentowane z podziałem na poszczególne formy zajęć, opis szczegółowy poszczególnych bloków kształcenia):

Konwersatorium:

1. Istota logistyki w ujęciu systemowym

2. Obsługa klienta, petenta, odbiorcy, klienta wewnętrznego, pośrednika itd. w sferze dystrybucji fizycznej oraz przepływu informacji
3. Metody optymalizacyjne – problem komiwojażera cykl Hamiltona, droga mleczarza, problem chińskiego listonosza cykl Eulera, symulowane wyżarzanie, metoda tabu, algorytmy mrówkowe itd.
4. Marketing a logistyka podstawowe sprzeczności celów
5. DRP Distribution Resources Planning
6. Łańcuch dostaw model SCOR
7. Automatyczna identyfikacja towarów

IV. OBSZAROWE I KIERUNKOWE EFEKTY KSZTAŁCENIA

Kod wg KEK:	Wiedza:	Kod KRK:
K_W12	zna wybrane specjalistyczne metody badań w poszczególnych obszarach działalności organizacji	S2A_W06
K_W13	zna wybrane współczesne koncepcje oraz metody pomiaru i zarządzania dokonaniem organizacji	S2A_W06
Kod wg KEK:	Umiejętności:	Kod KRK:
K_U01	posiada umiejętność stosowania w pracy lub nauce zaawansowanej wyspecjalizowanej wiedzy z określonego obszaru nauk o zarządzaniu (w powiązaniu ze specjalnością)	S2A_U06 S2A_U07 S2A_U08
K_U02	posiada umiejętności pogłębionej obserwacji wybranych zjawisk i procesów w organizacji oraz ich analizy i interpretacji przy zastosowaniu niektórych zaawansowanych ujęć teoretycznych i metodycznych	S2A_U01 S2A_U02
Kod wg KEK:	Kompetencje społeczne:	Kod KRK:
K_K04	posiada zdolności porozumiewania się z ludźmi w środowisku organizacji i poza nim oraz przekazywania swojej wiedzy osobom niebędącym specjalistami w zakresie zarządzania	S2A_K01 S2A_K04
K_K05	rozumie znaczenie samodzielnego, zespołowego oraz organizacyjnego zdobywania i doskonalenia wiedzy oraz umiejętności profesjonalnych w warunkach procesów integracyjnych w Europie i globalizacji	S2A_K01 S2A_K02 S2A_K06

V. PRZEDMIOTOWE EFEKTY KSZTAŁCENIA WRAZ Z WERYFIKACJĄ EFEKTÓW KSZTAŁCENIA

Wiedza:	Metoda (forma) weryfikacji
Student definiuje podstawowe pojęcia z obszaru logistycznej obsługi klienta. Zna koncepcje i narzędzia zarządzania logistyką dystrybucji problem komiwojażera cykl Hamiltona, droga mleczarza, problem chińskiego listonosza cykl Eulera, symulowane wyżarzanie, metoda tabu, algorytmy mrówkowe itd.	Ustny sprawdzian wiedzy, praca pisemna, obserwacja i ocena wykonania zadania praktycznego
Umiejętności: Analizuje dane związane z procesami obsługi klienta. Korzysta z metod / technik / narzędzi zarządzania w obszarze logistyki obsługi klienta. Modeluje i rozwiązuje problemy w zakresie logistyki obsługi klienta. Potrafi identyfikować powiązania logistyczne pomiędzy sferą obsługi klienta i pozostałymi ważnymi obszarami działalności przedsiębiorstwa.	Ustny sprawdzian wiedzy, praca pisemna, obserwacja i ocena wykonania zadania praktycznego
Kompetencje: Przedstawia i broni własnych opinii na temat możliwości i zasadności stosowania metod, i narzędzi zarządzania sferą logistyki obsługi klienta. Wykazuje umiejętności kierownicze w sytuacjach konfliktowych zwłaszcza dotyczących powiązań z innymi sferami działalności przedsiębiorstwa.	Ustny sprawdzian wiedzy, udział w dyskusji, obserwacja pracy studenta w

Rozwija i doskonali wiedzę w zakresie logistyki obsługi klienta i tworzenia łańcuchów dostaw.

zdaniu
praktycznym

VI. LITERATURA PRZEDMIOTU ORAZ INNE MATERIAŁY DYDAKTYCZNE

Literatura podstawowa przedmiotu:

- Blaik P., Logistyka, PWE Warszawa 2001.
- Lysons K., Zakupy zaopatrzeniowe, PWE, Warszawa 2004.
- Procesy i projekty logistyczne, (red.) S. Nowosielski, UE, Wrocław 2008.

Literatura uzupełniająca przedmiotu:

- Abt S., Zarządzanie Logistyczne w przedsiębiorstwie, PWE, Warszawa 1998.
- Gołemska E. (red.), Logistyka międzynarodowa : w teorii i praktyce, AE Poznań 2004.
- Krawczyk S., Logistyka w zarządzaniu marketingiem, Wyd. AE Wrocław 2000.

Inne materiały dydaktyczne:

- <http://procesy.ue.wroc.pl/index.php/materialy-dla-studentow/logistyka/wyklady-3.html>
- prezentacje dotyczące problemu komiwojażera oraz innych metod optymalizacyjnych, kodów kreskowych itd.