

Tytuł <b>Obsługa zamówień</b>	Kod <b>10102254410102402799</b>
Kierunek <b>Zarządzanie i inżynieria produkcji - studia niestacjonarne II</b>	Rok / Semestr <b>2 / 4</b>
Specjalność <b>Logistyka przedsiębiorstwa</b>	Przedmiot <b>obieralny</b>
Godziny Wykłady: -      Ćwiczenia: <b>8</b> Laboratoria: -      Projekty / semina: -	Liczba punktów <b>1</b>
	Język prowadzenia przedmiotu <b>polski</b>

**Prowadzący:**

dr inż. Paweł Szymański  
Instytut Technologii Materiałów PP  
tel. 61 647 5801  
pawel.szymanski@put.poznan.pl

**Wydział:**

Wydział Budowy Maszyn i Zarządzania  
ul. Piotrowo 3  
60-965 Poznań  
tel. (061) 665-2361, fax. (061) 665-2363  
e-mail: office\_dmef@put.poznan.pl

**Miejsce przedmiotu w programie studiów:**

Przedmiot należy do grupy przedmiotów specjalności Logistyka przedsiębiorstwa na studiach niestacjonarnych II stopnia

**Założenia i cele przedmiotu:**

Poznanie zagadnień dotyczących obsługi zamówień. Nabycie umiejętności projektowania algorytmów postępowania z zapytaniem ofertowym i ofertą.

**Treści programowe przedmiotu (opis przedmiotu):**

Obsługa zamówień i ich miejsce w podsystemach logistycznych. Zamówienia wewnętrzne i zewnętrzne. Ocena zapytań ofertowych. Obsługa zamówień: przed-transakcyjna, transakcyjna i po-transakcyjna. Główne elementy obsługi klienta. Analiza kosztów do celów decyzyjnych, ich klasyfikacja i metody obliczania.

**Przedmioty wprowadzające i wymagane wiadomości wstępne:**

Podstawowe wiadomości dotyczące systemów logistycznych

**Forma zajęć i metody dydaktyczne:**

Ćwiczenia z zakresu obsługi zamówień, studium przypadku

**Forma i warunki zaliczenia przedmiotu – wymagania i system oceniania:**

Zaliczenie ustne lub pisemne

**Bibliografia podstawowa:**

1. Podstawowa:
2. Coyle J. J., Bardi E. J., Langley J. jr. Zarządzanie logistyczne Polskie wyd. Ekonomiczne Warszawa 2002
3. Hans - Christian Pfohl Systemy logistyczne Wyd. IliM Poznań 1998
4. Gabrusewicz W., Poetschke H., Kamela-Sowińska A. Rachunkowość zarządcza Wyd. AE Poznań 1996
5. Kempny D. Logistyczna obsługa Klienta Polskie wyd. Ekonomiczne Warszawa 2001

**Bibliografia uzupełniająca:**