

KARTA OPISU MODUŁU KSZTAŁCENIA		
Nazwa modułu/przedmiotu Logistyczna obsługa klienta		Kod 1011102321011115170
Kierunek studiów Inżynieria zarządzania - studia stacjonarne II	Profil kształcenia (ogólnoakademicki, praktyczny) (brak)	Rok / Semestr 1 / 2
Ścieżka obieralności/specjalność Zarządzanie produkcją i usługami	Przedmiot oferowany w języku: polski	Kurs (obligatoryjny/obieralny) obieralny
Stopień studiów: II stopień	Forma studiów (stacjonarna/niestacjonarna) stacjonarna	
Godziny Wykłady: 15 Ćwiczenia: 15 Laboratoria: - Projekty/seminaria: -		Liczba punktów 3
Status przedmiotu w programie studiów (podstawowy, kierunkowy, inny) (brak)		(ogólnouczelniany, z innego kierunku) (brak)
Obszar(y) kształcenia i dziedzina(y) nauki i sztuki		Podział ECTS (liczba i %)
Odpowiedzialny za przedmiot / wykładowca:		
<p>Dr inż. Katarzyna Grzybowska email: katarzyna.grzybowska@put.poznan.pl tel. 061 665 33 74 Wydział Inżynierii Zarządzania 60-965 Poznańul.Strzelecka 11</p>		
Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych:		
1	Wiedza:	Ma podstawową wiedzę o miejscu i znaczeniu marketingu w systemie nauk, w gospodarce i w przedsiębiorstwie
2	Umiejętności:	Potrafi opisać i analizować zjawisk ekonomiczne i społeczne dotyczące marketingu krajowego. Umie wykorzystać metody i instrumenty marketingu krajowego do rozwiązywania problemów.
3	Kompetencje społeczne	Jest przygotowany do aktywnego uczestniczenia w grupach i organizacjach prowadzących działania marketingowe. Ma świadomość znaczenia etyki w marketingu.
Cel przedmiotu:		
Zapoznanie studentów z istotą i zasadami funkcjonowania logistycznej obsługi klienta. Opanowanie przez studentów umiejętności organizowania logistycznej obsługi klienta		
Efekty kształcenia i odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia		
Wiedza:		
1. Zna w sposób pogłębiony metody i narzędzia modelowania procesów informacyjnych - [K2A_W08]		
2. Zna metody i narzędzia modelowania procesów decyzyjnych - [K2A_W09]		
Umiejętności:		
1. Potrafi wykorzystać wiedzę teoretyczną do opisu i analizowania przyczyn i przebiegu procesów i zjawisk społecznych (kulturowych, politycznych, prawnych, gospodarczych) oraz potrafi formułować własne opinie i dobrać krytycznie dane i metody analiz - [K2A_U02]		
2. Sprawnie posługuje się systemami normatywnymi, normami i regułami (prawnymi, zawodowymi, etycznymi) albo potrafi posługiwać się nimi w celu rozwiązywania konkretnych problemów, ma rozszerzoną umiejętność w odniesieniu do wybranej kategorii więzi społecznych lub wybranego rodzaju norm - [K2A_U05]		
3. Posiada umiejętność wykorzystania zdobytej wiedzy w różnych zakresach i formach, rozszerzoną o krytyczną analizę skuteczności i przydatności stosowanej wiedzy - [K2A_U06]		
4. Posiada umiejętność samodzielnego proponowania rozwiązań konkretnego problemu zarządczego i przeprowadzenia procedury podjęcia rozstrzygnięć, w tym zakresie - [K2A_U07]		
Kompetencje społeczne:		

<p>1. Rozumie potrzebę i zna możliwości ciągłego dokształcania się (studia drugiego i trzeciego stopnia, studia podyplomowe, kursy) - podnoszenia kompetencji zawodowych, osobistych i społecznych; potrafi argumentować potrzebę uczenia się przez całe życie - [K2A_K01]</p> <p>2. Ma świadomość odpowiedzialności za pracę własną oraz gotowość podporządkowania się zasadom pracy w zespole i ponoszenia odpowiedzialności za wspólnie realizowane zadania - [K2A_K02]</p> <p>3. Potrafi dostrzegać zależności przyczynowo skutkowe w realizacji postawionych celów i rangować istotność alternatywnych bądź konkurencyjnych zadań - [K2A_K03]</p> <p>4. Ma świadomość ważności zachowania w sposób profesjonalny, przestrzegania zasad etyki zawodowej i poszanowania różnorodności poglądów i kultur - [K2A_K04]</p> <p>5. Ma świadomość interdyscyplinarności wiedzy i umiejętności potrzebnych do rozwiązywania złożonych problemów organizacji i konieczności tworzenia zespołów interdyscyplinarnych - [K2A_K06]</p> <p>6. Potrafi planować i zarządzać przedsięwzięciami logistycznymi - [K2A_K07]</p>

Sposoby sprawdzenia efektów kształcenia		
<p>Ocena formująca:</p> <p>a) w zakresie ćwiczeń: na podstawie oceny bieżącego postępu realizacji zadań</p> <p>b) w zakresie wykładów: na podstawie odpowiedzi na pytania dotyczące materiału omówionego na poprzednich zajęciach.</p> <p>Ocena podsumowująca:</p> <p>a) w zakresie ćwiczeń na podstawie wykonanych analiz, ocen i planów.</p> <p>b) w zakresie wykładów: test końcowy.</p>		
Treści programowe		
<p>Wykład rozpoczyna się od przedstawienia istoty logistycznej obsługi klienta i zasad jej organizacji. Przedstawione zostają składowe logistycznej obsługi klienta i funkcje logistyki związane z logistyczną obsługą klienta - opracowywanie zamówień, zarządzanie zapasami, zarządzanie magazynem, zarządzanie opakowaniami, komunikacja w logistyce. Omówione zostaną miary i sposoby pomiaru poziomu logistycznej obsługi klienta</p> <p>Na zajęciach ćwiczeniowych studenci zapoznają się z podstawowymi funkcjami logistyki w ramach logistycznej obsługi klienta - opracowywaniem zamówień, zarządzaniem zapasami, zarządzaniem magazynem, zarządzaniem opakowaniami, komunikacją w logistyce</p>		
Literatura podstawowa:		
<p>1. Christopher M., Peck H Logistyka marketingowa PWE Warszawa 2005</p> <p>2. Coyle J.J., Bardi E.J., Langley C.J Zarządzanie logistyczne PWE Warszawa 2002</p> <p>3. Kempny D Logistyczna obsługa klienta PWE Warszawa 2001</p>		
Literatura uzupełniająca:		
<p>1. Pfohl H.-Ch Systemy logistyczne. Podstawy organizacji i zarządzania Biblioteka Logistyka Poznań 1998</p> <p>2. Krawczyk S. Logistyka w zarządzaniu marketingiem Wydawnictwo AE we Wrocławiu Wrocław 1998</p>		
Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta		
Czynność	Czas (godz.)	
1. Wykład	15	
2. Ćwiczenia	15	
3. Przygotowanie do ćwiczeń	12	
4. Konsultacje	10	
5. Przygotowanie do egzaminu	20	
6. Egzamin	3	
Obciążenie pracą studenta		
forma aktywności	godzin	ECTS
Łączny nakład pracy	75	3
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	43	1
Zajęcia o charakterze praktycznym	15	0