



## KARTA OPISU PRZEDMIOTU - SYLABUS

Nazwa przedmiotu

Logistyka usług

---

### Przedmiot

Kierunek studiów

Logistyka

Studia w zakresie (specjalność)

Poziom studiów

pierwszego stopnia

Forma studiów

stacjonarne

Rok/semestr

1/2

Profil studiów

ogólnoakademicki

Język oferowanego przedmiotu

polski

Wymagalność

obligatoryjny

---

### Liczba godzin

Wykład

15

Ćwiczenia

15

Laboratoria

Projekty/seminaria

Inne (np. online)

### Liczba punktów ECTS

2

---

### Wykładowcy

Odpowiedzialny za przedmiot/wykładowca:

dr inż. Karolina Werner-Lewandowska

e-mail: karolina.werner@put.poznan.pl

Wydział Inżynierii Zarządzania

ul. J. Rychlewskiego 2, 60-965 Poznań

Odpowiedzialny za przedmiot/wykładowca:

---

### Wymagania wstępne

Student rozpoczynający ten przedmiot powinien posiadać podstawową wiedzę za zakresu podstaw logistyki, przedsiębiorczości, procesów logistycznych i zarządzania operacyjnego w logistyce. Powinien



posiadać również umiejętność pozyskiwania informacji ze wskazanych źródeł oraz mieć gotowość do podjęcia współpracy w ramach zespołu.

### Cel przedmiotu

Przekazanie studentom podstawowej wiedzy z zakresu charakterystyki usług, zarządzania usługami, logistyki przedsiębiorstw usługowych również w odniesieniu do Logistyki 4.0, zrównoważonego rozwoju i logistyki zwrotnej i ekologii oraz usług logistycznych i ich outsourcingu oraz roli usługodawców w łańcuchach dostaw. Rozwijanie u studentów umiejętności rozwiązywania problemów pojawiających się w logistyce usług i na rynku usług logistycznych.

### Przedmiotowe efekty uczenia się

#### Wiedza

1. Student zna zależności rządzące w przedsiębiorstwach usługowych oraz ich powiązania z logistyką [P6S\_WG\_01]
2. Student zna zagadnienia mapowanie procesów logistycznych w przedsiębiorstwach usługowych, orientacji procesowej w logistyce usług oraz symulacji [P6S\_WG\_03]
3. Student zna rozszerzone pojęcia dla logistyki usług i jej zagadnień szczegółowych i zarządzania łańcuchem dostaw [P6S\_WG\_05]
4. Student zna uwarunkowania funkcjonowania firm usługowych, jako uczestników procesów logistycznych oraz strategię ich funkcjonowania [P6S\_WK\_02]

#### Umiejętności

1. Student potrafi dokonać krytycznej analizy rozwiązań technicznych zastosowanych w analizowanym systemie logistycznym przedsiębiorstwa usługowego (w szczególności w odniesieniu do urządzeń, obiektów i procesów) [P6S\_UW\_04]
2. Student potrafi dobrać, na podstawie analizy przydatności i ograniczeń właściwe narzędzia i metody rozwiązania problemów inżynierskich właściwych dla budowy lub reorganizacji systemu logistycznego w przedsiębiorstwie usługowym [P6S\_UO\_02]

#### Kompetencje społeczne

1. Student ma świadomość odpowiedzialności i inicjowania działań związanych z formułowaniem i przekazywaniem informacji oraz współdziałaniem w społeczeństwie w obszarze logistyki w przedsiębiorstwie usługowym [P6S\_KO\_02]
2. Student ma świadomość odpowiedzialności za pracę własną oraz gotowość podporządkowania się zasadom pracy w zespole i ponoszenia odpowiedzialności za wspólnie realizowane zadania [P6S\_KR\_01]

### Metody weryfikacji efektów uczenia się i kryteria oceny

Efekty uczenia się przedstawione wyżej weryfikowane są w następujący sposób:

Wykład: Wiedza zdobyta w ramach wykładów jest weryfikowana przez kolokwium na ostatnich zajęciach i/lub poprzez testy (quize) na poszczególnych zajęciach (przez platformę Moodle).



Ćwiczenia: Oceny częściowe postępu realizacji etapów projektu, ocena końcowa. Próg zaliczeniowy: 50% punktów.

### Treści programowe

Wykład: Charakterystyka usługi, przedsiębiorstwo usługowe i jego rola w gospodarce rozwiniętej, sekcje usług, usługa logistyczna, usługi w logistyce i łańcuchu dostaw, miejsce logistyki w przedsiębiorstwie usługowym w odniesieniu do Logistyki 4.0, zrównoważonego rozwoju i logistyki zwrotnej i ekologii, zarządzanie usługami, rola usług w logistycznej obsłudze klienta, TSM, Service Excellence, metody doskonalenia usług (Kono model, Servqual, VSM, SIPOC, Swimline).

Ćwiczenia: Na podstawie wybranego przedsiębiorstwa usługowego (dowolna sekcja) studenci dokonują opisu świadczonych usług oraz ich substratów materialnych, mapowania procesów realizowanych w przedsiębiorstwie na poziomie 0 za pomocą techniki IDEF0, następnie mapowania procesów logistycznych za pomocą metody SIPOC lub Swimline. Dokonują wyboru najbardziej zaawansowanego procesu logistycznego i identyfikują problemy w jego realizacji za pomocą VSM – proponują działania usprawniające w odniesieniu do Logistyki 4.0, zrównoważonego rozwoju i logistyki zwrotnej i ekologii. Dla głównej świadczonej przez przedsiębiorstwo usługi dokonują jej oceny przez klientów za pomocą Servquela. Na podstawie otrzymanych wyników identyfikują obszary dotyczące logistyki, które mogą podnieść jakość usługi.

### Metody dydaktyczne

Wykład: wykład informacyjny z prezentacją multimedialną, filmami dydaktycznymi, pogadanka, historie biznesowe, case study.

Ćwiczenia: burza mózgów, case study, metoda projektowa.

Metody kształcenia zdalnego wskazane na platformie [ekursy.put.poznan.pl](https://ekursy.put.poznan.pl).

### Literatura

#### Podstawowa

1. Werner-Lewandowska K., Kosacka-Olejnik M., Dojrzałość logistyczna przedsiębiorstw usługowych, Spatium, Radom, 2020.
2. Biesok G. (red.), Logistyka usług, CeDeWu, Warszawa, 2013.
3. Ciesielski M. (red.), Rynek usług logistycznych, Difin, Warszawa, 2005.

#### Uzupełniająca

1. Bitkowska A., Kolterman K., Wójcik G., Wójcik K., Zarządzanie procesami w przedsiębiorstwie. Aspekty teoretyczno-praktyczne, Difin, Warszawa, 2011.
2. Chrańchol-Barczyk U., Jedliński M., Rosa G. (red. nauk.), Marketing usług logistycznych, C.H.Beck, Warszawa, 2017.



3. Filipiak B., Panasiuk A. (red. nauk.), Przedsiębiorstwo usługowe. Zarządzanie, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2008.
4. Werner-Lewandowska K., Logistics maturity of 3 PL service providers – empirical research results [w:] Brzeziński Ł., Cyplik P., Adamczak P., Kopeć M. (red.), Modern solutions in production and warehousing, Spatium, Radom, 2019.
5. Werner-Lewandowska K., Logistics maturity of the Polish service sector - research results, LogForum, 16 (4), 2020, s. 561-571.
6. Werner-Lewandowska K., Kosacka-Olejniki M., Logistics maturity model for engineering management – method proposal, IV Konferencja Naukowej „Logistyka w naukach o zarządzaniu”, Wyższa Szkoła Bankowa, Wrocław, 2019.
7. Werner-Lewandowska K., Kosacka-Olejniki M., Logistics engineering application in the logistic maturity model for the service enterprises, Proceeding of The 14th International Conference of Logistics and SCD System, Chinese Maritime Institute, 2019.
8. Werner-Lewandowska K., Logistics maturity in service enterprises – research results, Proceedings of the 35th International Business Information Management Association Conference (IBIMA), 1-2 April 2020 Seville, Spain. Education Excellence and Innovation Management: a 2025 Vision to Sustain Economic Development during Global Challenges, 2020, s. 3619–3634.
9. Werner-Lewandowska, K , Kosacka-Olejniki, M., Model dojrzałości logistycznej przedsiębiorstw usługowych – podstawy teoretyczne, Przedsiębiorczość i Zarządzanie, t. 20, z. 7, cz. 2: Logistyka w naukach o zarządzaniu, 2019, s. 175–189.

#### Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta

	Godzin	ECTS
łączy nakład pracy	50	2,0
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	30	1,0
Praca własna studenta (studia literaturowe, przygotowanie do ćwiczeń, przygotowanie do kolokwium, wykonanie projektu) <sup>1</sup>	20	1,0

<sup>1</sup> niepotrzebne skreślić lub dopisać inne czynności