**karta przedmiotu**

1. Podstawowe informacje o przedmiocie

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa przedmiotu | Zarządzanie logistyczną obsługą klienta |
| Rocznik studiów | 2021/2022 |
| Kolegium | Zarządzania |
| Kierunek studiów | Logistyka |
| Poziom kształcenia | Studia pierwszego stopnia - inzynierskie |
| Profil kształcenia | Praktyczny |
| Specjalność | Zarządzanie łańcuchem dostaw |
| Osoba odpowiedzialna | Dr Kateryna Lysenko-Ryba |

1. Wymagania wstępne (wynikające z następstwa przedmiotów)

|  |
| --- |
| Podstawy logistyki, Podstawy zarządzania |

1. Efekty uczenia się i sposób realizacji zajęć
   1. Cele przedmiotu

|  |  |
| --- | --- |
| C1 | Nabycie wiedzy z zakresu procesu obsługi klienta z wyszczególnieniem elementów i faz |
| C2 | Zapoznanie się z systemami informatycznymi do zarządzania obsługą klienta |
| C3 | Zapoznanie się z zasadami oraz nabycie umiejętności ustalania standardów i mierników logistycznej obsługi klienta |

* 1. Przedmiotowe efekty uczenia się, z podziałem na wiedzę, umiejętności i kompetencje, wraz z odniesieniem do efektów uczenia się dla kierunku i obszaru (obszarów)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Opis przedmiotowych efektów uczenia się | Odniesienie do efektów uczenia się  dla kierunku |
| Po zaliczeniu przedmiotu student w zakresie **umiejętności** potrafi | | |
| P\_W01 | Rozumie istotę procesu obsługi klienta, opisuje fazy-elementy obsługi klienta oraz systemy informatyczne do zarządzania obsługą klienta | K\_W10 |
| P\_U02 | Zna i rozumie standardy i mierniki logistycznej obsługi klienta | K\_U08 |

* 1. Formy zajęć dydaktycznych oraz wymiar godzin i punktów ECTS

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Studia stacjonarne (ST) | | | | | | | |
| W | K | Ćw | L | ZP | P | eL | ECTS |
| - | - |  | 15 | - | 20 | - | 4 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Studia niestacjonarne (NST) | | | | | | | |
| W | K | Ćw | L | ZP | P | eL | ECTS |
| - | - |  | 10 | - | 15 | - | 4 |

* 1. Metody realizacji zajęć dydaktycznych

|  |  |
| --- | --- |
| Formy zajęć | Metoda realizacji |
| Laboratorium | Studium przypadku, zadania praktyczne, praca w grupie |
| Projekt | Zadanie praktyczne, praca w grupie |

* 1. Treści kształcenia (oddzielnie dla każdej formy zajęć)

Laboratorium

|  |  |
| --- | --- |
| Lp. | Treści kształcenia realizowane w ramach ćwiczeń |
|
| L1 | Definiowanie i istota obsługi klienta (strategie obsługi klienta). |
| L2 | Fazy i elementy logistycznej obsługi klienta |
| L3 | Logistyczne strategie obsługi zorientowane na czas (ECR, CMR) |
| L4 | Logistyczna obsługa klienta jej pomiar i ocena. |
| L5 | Obsługa klienta w łańcuchu dostaw |

**Projekt**

|  |  |
| --- | --- |
| Lp. | Treści kształcenia realizowane w ramach projektu |
|
| P1 | Zadanie praktyczne - przedstawienie standardów obsługi klienta dla określonej firmy oraz sposób ich pomiaru |

* 1. Korelacja pomiędzy efektami uczenia się, celami przedmiotu, a treściami kształcenia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Efekt uczenia się | Cele przedmiotu | Treści kształcenia |
| P\_W01 | C1, C2 | L1, L2, L3,L5 |
| P\_U02 | C3 | L4 |
| P\_U02 | C3 | P1 |

* 1. Metody weryfikacji efektów uczenia się (w odniesieniu do poszczególnych efektów)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Efekt uczenia się | Metoda oceny | Forma zajęć, w ramach której następuje weryfikacja efektu |
| P\_W01 | Test, zadanie praktyczne | Laboratorium |
| P\_U02 | Zadanie praktyczne | Projekt |

* 1. Kryteria oceny stopnia osiągnięcia efektów uczenia się

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Efekt uczenia się | Na ocenę 2  student nie potrafi | Na ocenę 3  student potrafi | Na ocenę 4  student potrafi | Na ocenę 5  student potrafi |
| P\_W01 | Nie posiada wiedzy i umiejętności z zakresu procesu obsługi klienta z wyszczególnieniem elementów i faz | Posiada podstawową wiedzę i umiejętności z zakresu procesu obsługi klienta z wyszczególnieniem elementów i faz | Posiada wiedzę i umiejętności z zakresu procesu obsługi klienta z wyszczególnieniem elementów i faz | Posiada wysoką wiedzę i wysokie umiejętności z zakresu procesu obsługi klienta z wyszczególnieniem elementów i faz |
| P\_U02 | Nie posiada wiedzy i umiejętności w zakresie ustalania standardów i mierników logistycznej obsługi klienta | Posiada podstawową wiedzę i umiejętności w zakresie ustalania standardów i mierników logistycznej obsługi klienta | Posiada wiedzę i umiejętności w zakresie ustalania standardów i mierników logistycznej obsługi klienta | Posiada wysoką wiedzę i wysokie umiejętności w zakresie ustalania standardów i mierników logistycznej obsługi klienta |

* 1. Literatura

|  |
| --- |
| Literatura podstawowa |
| Logistyczna obsługa klienta / Danuta Kempny |
| Logistyczna obsługa klienta : metody ilościowe / Sabina Kauf, Agnieszka Tłuczak |
| Zarządzanie logistyczną obsługą klienta / redakcja naukowa Jan Długosz |
| Logistyka / red. nauk. Elżbieta Gołembska |

|  |
| --- |
| Literatura uzupełniająca |
| Klient w centrum uwagi. Jak szefowie mogą budować pozytywne doświadczenie w zespołach obsługi / Robert Zych |
| Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów / Ron Zemke |
| Zarządzanie sprzedażą / Brian Tracy |
| Legendarna obsługa klienta. Troska jest najważniejsza / Ken Blanchard, Vicky Halsey, Kathy Cuff |

1. Nakład pracy studenta - bilans punktów ECTS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rodzaje aktywności** | **Obciążenie studenta** | |
| **studia ST** | **studia NST** |
| Udział w L (UB) | 15h | 10h |
| Konsultacje do L (UB) | 3h | 2h |
| Samodzielne przygotowanie się do L, w tym przygotowanie do zaliczenia | 30h | 35h |
| Udział w i konsultacje do PN (UB) | 20h | 15h |
| Samodzielne przygotowanie się do zaliczenia PN | 32h | 38h |
| **Sumaryczne obciążenie pracą studenta** | **100h** | **100h** |
| **Punkty ECTS za przedmiot** | **4 ECTS** | **4 ECTS** |
| **Punkty ECTS za zajęcia prowadzone z bezpośrednim udziałem nauczycieli i studentów (UB)** | **2 ECTS** | **1 ECTS** |
| **Punkty ECTS za zajęcia kształtujące umiejętności praktyczne (PZ)** | **4 ECTS** | **4 ECTS** |