

Tytuł Logistyczna obsługa klienta	Kod 1011102321011110550
Kierunek Zarządzanie - studia stacjonarne II stopnia	Rok / Semestr 1 / 2
Specjalność Zarządzanie produkcją i usługami	Przedmiot obieralny
Godziny Wykłady: 15 Ćwiczenia: 15 Laboratoria: - Projekty / semina: -	Liczba punktów 3
	Język prowadzenia przedmiotu polski

Prowadzący:

Dr inż. Katarzyna Grzybowska
e-mail: katarzyna.grzybowska@put.poznan.pl
Wydział Inżynierii Zarządzania 60-965 Poznań
ul. Strzelecka 11
tel.
061 665 33 74

Wydział:

Wydział Inżynierii Zarządzania
ul. Strzelecka 11
60-965 Poznań
tel. (61) 665-33-74, fax.
e-mail: office_fem@put.poznan.pl

Miejsce przedmiotu w programie studiów:

Przedmiot obieralny

Założenia i cele przedmiotu:

Zapoznanie studentów z istotą i zasadami funkcjonowania logistycznej obsługi klienta.
Opanowanie przez studentów umiejętności organizowania logistycznej obsługi klienta

Treści programowe przedmiotu (opis przedmiotu):

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

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

Przedmioty wprowadzające i wymagane wiadomości wstępne:

Znajomość podstawowych pojęć i zależności z obszaru logistyki prezentowanych na przedmiocie "Logistyka" na studiach I stopnia

Forma zajęć i metody dydaktyczne:

Wykład. Zajęcia ćwiczeniowe z wykorzystaniem wspomaganie informatycznego

Forma i warunki zaliczenia przedmiotu – wymagania i system oceniania:

Ocena na podstawie wyników ćwiczeń. Zaliczenie pisemne wykładu

Bibliografia podstawowa:

1. Christopher M., Peck H Logistyka marketingowa PWE Warszawa 2005
2. Coyle J.J., Bardi E.J., Langley C.J Zarządzanie logistyczne PWE Warszawa 2002
3. Kempny D Logistyczna obsługa klienta PWE Warszawa 2001
4. Krawczyk S. Logistyka w zarządzaniu marketingiem Wydawnictwo AE we Wrocławiu Wrocław 1998

5. Pfohl H.-Ch Systemy logistyczne. Podstawy organizacji i zarządzania Biblioteka Logistyka
Poznań 1998

Bibliografia uzupełniająca: