

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА
СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ
КАТЕДРА „ИНДУСТРИАЛЕН БИЗНЕС И ЛОГИСТИКА“

Приета от ФС (протокол № 11/ 25. 04. 2024 г.)

Приета от КС (протокол № 9/ 16. 04. 2024 г.)

УТВЪРЖДАВАМ:

Декан:

(доц. д-р Д. Златева)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: „ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ“

ЗА СПЕЦ: „Логистика“; ОКС „бакалавър“ – редовно обучение

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 2; СЕМЕСТЪР: 4;

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 180 ч.; в т.ч. аудиторна 60 ч.

КРЕДИТИ: 6

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО (часове)</i>	<i>СЕДМИЧНА НАТОВАРЕНОСТ (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ:		
Т. ч.		
• ЛЕКЦИИ	30	2
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/лабораторни упражнения)	30	2
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	120	-

Изготвили програмата:

1.
(доц. д-р Донка Желязкова)

2.
(доц. д-р Силвия Благоева)

Ръководител катедра:
„Икономика и управление на търговията и услугите“ (доц. д-р Михал Стоянов)

I. АНОТАЦИЯ

Настоящата програма обхваща основните проблеми в областта на обслужването на клиентите в логистиката.

Лекционният курс включва детайлното разглеждане на същността, равнището и оценката на логистичното обслужване на клиентите, наблюдава обслужването по целия цикъл на поръчката, като акцентира на съвременните тенденции в логистичното обслужване.

Теоретичните поставки се обогатяват и с редица практически аспекти, които дават възможност за по-пълно представяне на същността на логистичното обслужване на клиентите.

Програмата цели бъдещите икономисти да придобият знания и добро познаване на основните понятия в областта на логистичното обслужване на клиентите.

Предвидените форми за текущ контрол по дисциплината (разработване на домашни работи по актуални проблеми на логистичното обслужване на клиентите, мултимедийно представяне на домашните работи с помощта на презентации, разработени под PowerPoint или друг софтуерен продукт, решаване на тестове) позволят на студентите да разширят своите предприемачески компетентности, както и да подобрят личностната си компетентност.

Интердисциплинарният подход е широко застъпен, тъй като студентите придобиват знания в сферата на логистичното обслужване на клиентите, представено от организационна, управленска и икономическа гледни точки.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
ТЕМА 1. СЪЩНОСТ И ПРОЦЕС НА ЛОГИСТИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ		4	4	
1.1.	Същност на логистичното обслужване на клиентите			
1.2.	Участници в процеса на логистичното обслужване на клиентите			
1.3.	Цикъл на обслужване и цикъл на поръчка			
ТЕМА 2. КАЧЕСТВО НА ЛОГИСТИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ		6	5	
2.1.	Основни понятия, свързани с качеството на логистичното обслужване на клиентите			
2.2.	Управление на качеството на логистичното обслужване на клиентите			
2.3.	Контрол над качеството на обслужване на клиентите			
ТЕМА 3. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ ПРИНЦИПИ ЗА ФОРМИРАНЕ НА СИСТЕМА НА ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ		4	4	
3.1.	Основни принципи за формиране на система за логистично обслужване на клиентите			
3.2.	Документация в системата на логистично обслужване на клиентите			
3.3.	Методика за разработване на система за логистично обслужване на клиентите			
ТЕМА 4. ИЗСЛЕДВАНЕ НА СИСТЕМАТА ЗА ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ		4	4	
4.1.	Маркетингови аспекти на логистиката и на логистичното обслужване на клиентите			
4.2.	Анализ на системата за логистично обслужване на клиентите			

ТЕМА 5. РАВНИЦЕ НА ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ		4	4	
5.1.	Стандарти за логистично обслужване на клиентите			
5.2.	Показатели за качество на логистичното обслужване на клиентите			
5.3.	Фактори, влияещи върху избора на равнище на логистично обслужване на клиентите			
ТЕМА 6. СИСТЕМА ЗА ОЦЕНКА НА ЛОГИСТИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ		4	5	
6.1.	Елементи на системата за оценка на логистичното обслужване на клиентите			
6.2.	Оценка на равнището на логистичното обслужване на клиентите			
6.3.	Методи за оценка на равнището на логистичното обслужване на клиентите			
6.4.	Показатели за качество на логистичното обслужване на клиентите			
ТЕМА 7. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИТЕ		4	4	
7.1.	Създаване на система за обслужване на клиентите на клиентите			
7.2.	Управление на персонала в службите по логистика			
7.3.	Длъжностни характеристики и отговорности на персонала, зает в службите по логистика			
Общо:		30	30	

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ

№ по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА¹	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриално оценяване		
1.1.	Тест (с отворени, затворени или смесени въпроси)	2	20
1.2.	Домашна работа (върху практическо задание)	2	30
1.3.	Презентация на домашна работа	2	30
Общо за семестриалното оценяване:		6	80
2.	Сесийно оценяване		
2.1.	Изпит - писмен тест с отворени и затворени въпроси	1	40
Общо за сесийното оценяване:		1	40
Общо за всички форми на контрол:		7	120

IV. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

¹ При дисциплини, които завършват с текуща оценка се попълва само т. 1 Семестриално оценяване, съгласно чл.21, ал. 2 от Правилника за оценяване на знанията, уменията и компетентностите на студентите в Икономически университет – Варна.

1. Желязкова, Д. (2023). Логистично обслужване на клиентите. Учебник. Варна: Наука и икономика.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Воденичарова, М. (2017). Управление на качеството в логистиката. София: Издателски комплекс – УНСС.
2. Воденичарова, М. (2015). Приложение на инструментите на качеството в логистиката на търговските и производствени предприятия. София: Издателски комплекс – УНСС.
3. Желязкова, Д., Токушева, М. (2015). Възможности за подобряване обслужването на клиентите от куриерски фирми, опериращи в област Варна. Студия. // Годишник на ИУ – Варна, том 87, Варна: Издателство „Наука и икономика“, с. 292-342.
4. Станимирова, М. (2015). Управление на качеството. Варна: Наука и икономика.
5. Стефанов, Ст. (2017). Управление на качеството. Примери, казуси и задачи. София: Изд. комплекс – УНСС.

Март, 2024 г.
ДЖ/СБ