

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА
СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ
КАТЕДРА „ИКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ТЪРГОВИЯТА“

Приета от ФС (протокол №/ дата):9/23.04.2020

Приета от КС (протокол №/ дата):7/27.02.2020

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“

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 4; СЕМЕСТЪР: 8;

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 150 ч.; в т.ч. аудиторна 60 ч.

КРЕДИТИ: 5

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	90	-

Изготвили програмата:

1.
(доц. д-р Д. Желязкова)

2.
(доц. д-р С. Благоева)

Ръководител катедра:

„Икономика и управление на търговията“ (доц. д-р В. Димитрова)

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, 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.

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

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 и обект на логистичното обслужване			
1.2.	Участници в процеса на логистичното обслужване			
1.3.	Цикъл на обслужване и цикъл на поръчка			
ТЕМА 2. АНАЛИЗ НА СИСТЕМАТА ЗА ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ		4	5	
2.1.	Маркетингови аспекти на логистиката			
2.2.	Анализ на системата за логистично обслужване			
ТЕМА 3. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ ПРИНЦИПИ ЗА ФОРМИРАНЕ НА СИСТЕМА НА ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ		4	4	
3.1.	Основни принципи за формиране на система за логистично обслужване			
3.2.	Документация в системата на логистично обслужване			
3.3.	Методика за разработване на система за логистично обслужване			
ТЕМА 4. РАВНИЩЕ НА ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ		4	4	
4.1.	Стандарти за обслужване на клиентите			
4.2.	Показатели за качество на логистичното обслужване			
4.3.	Фактори, влияещи върху избора на равнище на логистично обслужване			
ТЕМА 5. СИСТЕМА ЗА ОЦЕНКА НА ЛОГИСТИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		4	4	
5.1.	Елементи на системата за оценка на логистичното обслужване			
5.2.	Оценка на равнището на обслужване			
5.3.	Методи за оценка на равнището на обслужване			
5.4.	Показатели за качество на логистичното обслужване			

ТЕМА 6. СИСТЕМА ЗА КАЧЕСТВО НА ЛОГИСТИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		6	5	
6.1.	Основни понятия, свързани с качеството на логистичното обслужване			
6.2.	Управление на качеството на логистичното обслужване.			
6.3.	Контрол над качеството на обслужване			
ТЕМА 7. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИТЕ		4	4	
7.1.	Създаване на система за обслужване на клиентите			
7.2.	Управление на персонала в службите по логистика			
7.3.	Длъжностни инструкции и отговорности			
Общо:		30	30	

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриален (текущ) контрол		
1.1.	Тест (с отворени, затворени или смесени въпроси)	2	25
1.2.	Домашна работа	2	25
Общо за семестриален контрол:		4	50
2.	Сесия (краен) контрол		
2.1.	Изпит		
	- писмен тест с отворени и затворени (само затворени) въпроси	1	40
Общо за сесия контрол:		1	40
Общо за всички форми на контрол:		5	90

IV. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Воденичарова, М. Управление на качеството в логистиката. София: Издателски комплекс – УНСС, 2017.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:

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

Февруари, 2020 г.
ДЖ/СБ