



Klasa pierwsza / TECHNIK LOGISTYK

Przedmiot: Dystrybucja.

Temat lekcji: **Pomiar obsługi klienta – wskaźniki.**

Czas: 90 minut (2 x 45 min.)

Cel ogólny: Celem lekcji jest zapoznanie uczniów ze wskaźnikami służącymi do pomiaru logistycznej obsługi klienta.

Cele operacyjne lekcji:

Po zakończonych zajęciach uczniowie powinni potrafić:

- wyjaśnić pojęcie logistycznej obsługi klienta,
- przedstawić i omówić przyczyny niskiego lub obniżającego się poziomu logistycznej obsługi klienta,
- prawidłowo obliczyć wybrane wskaźniki logistycznej obsługi klienta i zinterpretować je.

Cele w języku ucznia (NACOBESZU):

1. Wyjaśnisz i ocenisz miejsce logistycznej obsługi klienta w dystrybucji.
2. Prawidłowo obliczysz i zinterpretujesz wskaźniki logistycznej obsługi klienta.

Metody pracy:

- ✓ wykład informacyjny,
- ✓ pogadanka,
- ✓ ćwiczenie praktyczne.

Formy realizacji:

1. Praca z całą klasą.
2. Praca grupowa z całą klasą.

Środki dydaktyczne i przygotowanie do zajęć:

Prezentacja multimedialna „Pomiar obsługi klienta – wskaźniki.”, zawierająca podstawowe wiadomości dotyczące istoty logistycznej obsługi klienta oraz analizy wskaźnikowej do badania jej poziomu.

Rzutnik, komputer lub laptop, tablica / kreda,

PRZEBIEG ZAJĘĆ.

I. Część organizacyjna.

- Powitanie uczniów.
- Sprawdzenie listy obecności.
- Podanie uczniom celu ogólnego oraz celów szczegółowych lekcji (NACOBESZU – w prezentacji).
- Zapisanie na tablicy tematu i planu lekcji.

II. Część właściwa lekcji.

- Przypomnienie pojęcia „7R / 7W” w logistyce.
- Omówienie pojęcia logistycznej obsługi klienta i jej znaczenia w dystrybucji, wskaźników wykorzystywanych do oceny poziomu tej obsługi w oparciu o prezentację multimedialną „Pomiar obsługi klienta - wskaźniki.” – zwrócenie szczególnej uwagi na zastosowanie analizy wskaźnikowej w logistyce.



- Sporządzenie przez uczniów notatki wg schematu zawartego w prezentacji.
- Omówienie przykładu praktycznego zastosowania analizy wskaźnikowej – punkt 4 prezentacji.
- Rozwiązanie przykładu dotyczącego analizy wskaźnikowej wspólnie z uczniami – zapisanie rozwiązania na tablicy, sporządzenie wykresu wskaźnika nieprawidłowych dostaw oraz dokonanie analizy obliczeń i zapisanie wniosków.
- Uczniowie zadają pytania dotyczące rozwiązania przykładu.

III. Część podsumowująca.

- Krótkie podsumowanie zajęć – zwrócenie uwagi na stopień realizacji celów, jakie elementy zadań były łatwe, a z którymi uczniowie mieli problemy („Po dzisiejszej lekcji wiem”, „Z dzisiejszej lekcji chcę zapamiętać”, „Najtrudniejsze było dla mnie.....”, „Co przeszkadzało mi dzisiaj w pracy na lekcji?”, „Miałam/miałem problem z”).
- Ocena aktywności uczniów na lekcji.
- Pożegnanie uczniów i zakończenie zajęć.

Dane adresowe do konsultacji: A.Ciaglo@odn.zgora.pl

Do opracowania wykorzystano:

- ✓ „Logistyka dystrybucji”, praca zbiorowa pod redakcją J. Nowakowskiej – Grunt, wydawnictwo Komunikacji i Łączności 2017 (str.40 – 51),
- ✓ „ZAŁOŻENIA LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA W PRZEDSIĘBIORSTWIE”, Marta Kadłubek, Politechnika Częstochowska,
- ✓ www.techniklogistyk.com,
- ✓ materiały i opracowania własne.