

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

---

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Ректор:**

(Проф. д-р Пл. Илиев)

**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
<b>ТЕМА 1. СЪЩНОСТ И ПРОЦЕС НА ЛОГИСТИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
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			
<b>ТЕМА 2. АНАЛИЗ НА СИСТЕМАТА ЗА ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	
2.1.	Маркетингови аспекти на логистиката			
2.2.	Анализ на системата за логистично обслужване			
<b>ТЕМА 3. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ ПРИНИЦИПИ ЗА ФОРМИРАНЕ НА СИСТЕМА НА ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
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			
<b>ТЕМА 4. РАВНИЩЕ НА ЛОГИСТИЧНО ОБСЛУЖВАНЕ</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
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			
<b>ТЕМА 5. СИСТЕМА ЗА ОЦЕНКА НА ЛОГИСТИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
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			
<b>ТЕМА 6. СИСТЕМА ЗА КАЧЕСТВО НА ЛОГИСТИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ</b>		<b>6</b>	<b>5</b>	
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			

<b>ТЕМА 7. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИТЕ</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
7.1.	Създаване на система за обслужване на клиентите			
7.2.	Управление на персонала в службите по логистика			
7.3.	Длъжностни инструкции и отговорности			
<b>Общо:</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	

### **III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:**

<b>№. по ред</b>	<b>ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА</b>	<b>Брой</b>	<b>ИАЗ ч.</b>
<b>1.</b>	<b>Семестриален (текущ) контрол</b>		
1.1.	Тест (с отворени, затворени или смесени въпроси)	2	25
1.2.	Курсова работа	1	25
<b>Общо за семестриален контрол:</b>		<b>3</b>	<b>50</b>
<b>2.</b>	<b>Сесиен (краен) контрол</b>		
2.1.	Изпит		
	- писмен тест с отворени и затворени (само затворени) въпроси	1	40
<b>Общо за сесиен контрол:</b>		<b>1</b>	<b>40</b>
<b>Общо за всички форми на контрол:</b>		<b>4</b>	<b>90</b>

### **IV. ЛИТЕРАТУРА**

#### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. Воденичарова, М. Приложение на инструментите на качеството в логистиката на търговските и производствени предприятия. София: Издателски комплекс – УНСС, 2015.
2. Станимирова, М. Управление на качеството. Варна: Наука и икономика, 2015.

#### **ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. 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.
2. Желязкова, Д. Обслужването на клиентите в логистиката като конкурентно предимство. // сп. “Известия” на Икономически университет – Варна, бр. 2, 2010, с. 100 – 110.
3. Станимиров, Ев. Процес на управление на взаимоотношенията с клиенти при предлагане на бизнес услуги. Варна: Direct Services, 2014.
4. Станимиров, Ев. CRM Мениджмънт. Варна: Наука и икономика, 2013.