**《物流成本管理》单元设计**

商学系

**《物流成本管理》课程单元教学设计**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **单元标题：介绍物流客户服务** | **单元教学学时** | **2** |
| **在整体设计中的位置** | **第25次** |
| **授课班级** | **物流管理专 业** | **上课****时间** | **周 月 日第 节至 周 月 日第 节** | **上课****地点** | **多媒体****教室** |
| **教学****目标** | **能力目标** | **知识目标** | **素质目标** |
| **1能掌握物流客户服务的构成要素****2.能掌握物流客户服务的量度标准** | 1. **了解物流客户服务的概念；**

**2.了解物流客户服务的作用** | **培养学生的职业素养和团队合作精神** |
| **能力训练任务** | **情境设置：****甲公司业务员维护物流客户服务****课堂任务：****分组找出物流客户服务的相关信息** |

|  |  |
| --- | --- |
| **案例和****教学****材料** | **案例:** 甲公司是一个小麦加工为主的中外合资面粉生产企业。截止2016年底，该公司资产总额6186万元，2016年实现销售收入1.23亿元，实现利润总额6562万元，内部设有会计部（兼做信息工作）、人事部、采购部、生产部、质量部、仓储部和销售部7个部门，共有员工145人，其中采购人员5人，生产人员60人，营销人员20人，其余为管理人员。该公司有一个总面积为10000平方米的仓库，用于储存小麦、面粉等存货，而运输业务和装运搬卸业务均由外部人员承包，公司支付运费和装卸搬运费。本案例以甲公司2016年12月有关成本费用资料为依据，计算2016年12月的物流成本。甲公司的成本费用科目有生产成本、制造费用、销售费用、管理费用、财务费用、营业外支出和其他业务成本，其中营业外支出2016年12月份无发生额。**教学材料：**教材：古全美 张述敬主编《物流成本管理》参考资料：商业周刊 http://www.businessweek.com /经济学家 http://www.economist.com 金融时报 http://www.ft.com 财富 http://www.fortune.com/哈佛商业评论 http://www.hbr.com企业家 http://www.entrepreneur.com  |

**单元教学进度**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **步骤** | **教学内容及能力/知识目标** | **教师活动** | **学生活动** | **时间****（分钟）** |
| 课前 | 复习上节课内容，简单了解有关优化仓储成本物流客户服务的知识 | 介绍课程目标和主要内容框架 | 课前了解课程内容 | 10 |
| 案例引入，使同学们对本节课的学习内容有所了解 | 阅读案例，分析案例 |
| 介绍本堂课的学习目标和重点难点 | 根据学习目标展开学习 |
| 介绍学习任务 | 准备接受任务 |
| 任务1 | 熟悉学习的知识点；掌握重点难点 | 教师给出任务1 | 学生细读任务1，领会任务要求 | 25 |
| 讲解重点难点 | 掌握重点难点 |
| 任务2 | 在练习中应用所学内容 | 教师给出任务2 | 学生细读任务2，领会任务要求 | 25 |
| 引导学生完成任务，并在任务完成过程中予以指导 | 按照要求完成学习任务 |
| 考核 | 对本次任务的完成情况进行考核评价 | 师生共同评价任务的完成情况 | 学生通过讨论发现需要掌握的知识点 | 15 |
| 针对学生完成任务过程中的问题，教师指导、示范、答疑、纠错 | 学生在教师的指导下，发现并解决问题 |
| 小结 | 总结本单元知识点 | 教师带领学生重新梳理知识点 | 教师引导下巩固知识点 | 15 |
| 指出本单元学生存在的问题，并提出解决方法 | 发现并解决问题 |
| 作业 | 扩展训练：（考核项目） 教师给出类似任务，学生独立完成任务  |

**知识链接：**

一、客户服务的概念

二、客户服务的特征

 (一)客户服务的本质性特征

 1．无形性

 2．感知性

3．不可分性

 4．不确定性

(二)客户服务的经营性特征

1．有偿性

 2．可得性

 3．互动性

 4．独特性

三、客户服务的重要性

四、物流成本瞥理中的客户服务