

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Мурманский арктический государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.09.01 Управление логистическим сервисом**

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**38.03.02 Менеджмент**

(код и наименование направления подготовки)

**Логистика и управление предприятием**

(наименование направленности (профиля / профилей) / магистерской программы))

**высшее образование – бакалавриат**

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –  
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

**бакалавр**

квалификация

**очная**

форма обучения

**2021**

год набора

**Составитель(и):**

Уткова М.А., канд. экон. наук,  
доцент кафедры экономики, управления и  
предпринимательского права

Утверждена на заседании кафедры экономики,  
управления и предпринимательского права  
Института креативных индустрий и  
предпринимательства  
(протокол № 7 от 25 марта 2021 г.)

Зав. кафедрой

  
подпись

Беспалова С.В.  
Ф.И.О.

**1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** - сформировать знания в области современной теории, методологии и организации управления логистическим сервисом, а также практические навыки применения средств управления логистическим сервисом.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

ПК-2 – Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок, процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>	<b>Результаты обучения</b>
ПК-2 Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок, процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	ИПК-2.1 Знает и применяет на практике основные понятия управления логистическим сервисом	Знать: систему управления логистическим сервисом, ее принципы, функции и инструменты, классификацию видов сервисного обслуживания.
	ИПК-2.2 Организует систему управления логистическим сервисом	Уметь: применять ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов, рассчитывать и анализировать затраты на сервисное обслуживание, применять нормы и нормативы организации деятельности в сфере перевозки грузов в цепи поставок.
	ИПК-2.3 Владеет навыками оказания логистических услуг в области управления логистическим сервисом	Владеть: методикой формирования системы управления логистическим сервисом на предприятии; ключевыми методами расчета логистических затрат на услуги логистического сервиса.

**3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.**

Дисциплина Б1.В.ДВ.09.01 «Управление логистическим сервисом» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы или 108 часов (из расчета 1 ЗЕ= 36 часов).

Курс	Семестр	Трудоёмкость в ЗЕ	Общая трудоёмкость (час)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ			Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
4	7	3	108	16	24	-	40	8	68	-	-	Зачет
Итого:		3	108	16	24	-	40	8	68	-	-	Зачет

*Интерактивная форма реализуется в виде ситуационных заданий (кейс-стади) по тематикам дисциплины.*

### **5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.**

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ПР	ЛБ				
1	Управление логистическим сервисом: значение и принципы	2	4	-	6	-	16	-
2	Управление логистикой сервисного обслуживания	2	4	-	6	-	12	-
3	Сервисное обслуживание и управление заказами клиентов	4	6	-	10	4	12	-
4	Формирование системы управления логистическим сервисом в компании	4	6	-	10	4	12	-
5	Управление качеством оказания логистических услуг	4	4	-	8	-	16	-
	<b>Зачёт:</b>	-	-	-	-	-	-	-
	<b>ИТОГО:</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>68</b>	<b>-</b>

#### **Содержание дисциплины (модуля)**

##### **Тема 1. Управление логистическим сервисом: значение и принципы**

Предмет, цель и задачи управления логистическим сервисом. Функции управления логистическим сервисом. Факторы и уровни развития управления логистическим сервисом. Концептуальные подходы к управлению логистическим сервисом. Современные тенденции управления логистическим сервисом в России и за рубежом. Определение уровня обслуживания потребителей, маркетинговые и логистические функции компаний.

## **Тема 2. Управление логистикой сервисного обслуживания**

Коммерческая логистика. Понятие принципы и задачи сервисного обслуживания. Формирование системы управления логистикой сервисного обслуживания. Классификация видов сервисного обслуживания продукции и критерии их оценки. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания клиента. Основные методы разработки стратегии управления обслуживанием клиента. Влияние внешней среды на стратегию управления обслуживанием. Логистические затраты на управление сервисным обслуживанием. Аутсорсинг в логистическом сервисе. Дилемма «сделать или купить» в управлении логистическим сервисом.

## **Тема 3. Сервисное обслуживание и управление заказами клиентов**

Управление заказами как важнейшая сервисная функция. Интегрированный подход к управлению заказами. Цели и задачи управления заказами на разных уровнях принятия управленческих решений. Процедура управления заказами: планирование, передача, обработка, выполнение. Логистическая составляющая цикла заказа. Факторы, влияющие на время цикла заказа. Зависимость цикла заказа от длины цепи поставок и количества операций логистики. Время полного цикла заказа: приема, обработки, комплектации заказа и партии отправки, время доставки заказов. Состав основных операций времени полного цикла заказа. Основные проблемы, возникающие при выполнении и доставке заказов клиентам и возможные пути их решения. Эффективное выполнение логистической составляющей цикла заказа. Основные подходы к сокращению времени цикла заказа.

## **Тема 4. Формирование системы управления логистическим сервисом в компании**

Участники системы управления логистическим сервисом (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты). Политика обслуживания клиентов. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы сделки, элементы после сделки. Система управления логистическим сервисом и ее составляющие. Разработка стандарта услуг. Традиционный метод обслуживания клиентов. Современный подход к обслуживанию клиентов – управление клиентами (информационные средства поддержки). Задачи логистики и маркетинга при подходе к «управлению клиентами». Политика гибкого обслуживания, индивидуализация сервиса услуг с учетом реакции потребителя на дефицит. Формирование системы услуг логистического сервиса. Алгоритм формирования системы управления логистическим сервисом в компании.

## **Тема 5. Управление качеством оказания логистических услуг**

Управление логистическим сервисом: разработка политики обслуживания, контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели. Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью. Совершенный заказ. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей. Логистическая деятельность, направленная на повышение уровня обслуживания. Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат. Оценка рисков в цепях поставок. Алгоритм управления качеством управления логистическим сервисом.

**6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

### **Основная литература:**

1. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 359 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00208-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469013>. — Загл. с экрана.

### **Дополнительная литература:**

2. Герами, В. Д. Управление транспортными системами. Транспортное обеспечение логистики : учебник и практикум для вузов / В. Д. Герами, А. В. Колик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 533 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12806-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-transportnymi-sistemami-transportnoe-obespechenie-logistiki-469209>. — Загл. с экрана.

3. Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для вузов / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач, С. А. Уваров. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 507 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01671-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468595>. — Загл. с экрана.

4. Григорьев, М. Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / М. Н. Григорьев, А. П. Долгов, С. А. Уваров. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 341 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02571-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470321>. — Загл. с экрана.

5. Куценко, Е. И. Логистика. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. И. Куценко, Л. Ю. Бережная. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04441-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470514>. — Загл. с экрана.

6. Логистика и управление цепями поставок : учебник для академического бакалавриата / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11711-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/445986>. — Загл. с экрана.

7. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для вузов / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12843-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468817>. — Загл. с экрана.

8. Управление запасами в цепях поставок в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский [и др.] ; под общей редакцией В. С. Лукинского. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 329 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14871-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484239>. — Загл. с экрана.

9. Управление запасами в цепях поставок в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. С. Лукинский [и др.] ; под общей редакцией В. С. Лукинского. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14872-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484240>. — Загл. с экрана.

10. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469623>. — Загл. с экрана.

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (комплект мультимедийного оборудования, включающий мультимедиапроектор, экран, переносной ноутбук; наборы учебно-наглядных пособий; обеспечивающие тематические иллюстрации);
- помещения для самостоятельной работы (оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета).

### **7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:**

7.1.1. Лицензионное программное обеспечение отечественного производства:

- не используется

7.1.2. Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства:

- MS Office
- Windows 10

7.1.3. Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства:

- не используется

7.1.4. Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства:

- Adobe Reader.

### **7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:**

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

### **7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ**

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX.
2. Электронная база данных Scopus.
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS.

### **7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс  
<http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре»  
<http://www.informio.ru/>

## **8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ**

Не предусмотрено.

## **9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.