

Приложение 2 к РПД Б1.В.ДВ.09.01
Управление логистическим сервисом
38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)
Логистика и управление предприятием
Форма обучения – очная
Год набора – 2023

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Экономики и управления
2.	Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
3.	Направленность (профиль)	Логистика и управление предприятием
4.	Дисциплина (модуль)	Б1.В.ДВ.09.01 Управление логистическим сервисом
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2023

2. Перечень компетенций

- | |
|--|
| <p>– Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок, процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок (ПК-2).</p> |
|--|

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Управление логистическим сервисом: значение и принципы	ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> – систему управления логистическим сервисом, ее принципы, функции и инструменты; – классификацию видов сервисного обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – методикой формирования системы управления логистическим сервисом на предприятии; – ключевыми методами расчета логистических затрат на услуги логистического сервиса 	<ul style="list-style-type: none"> Доклад / презентация / Задания для самостоятельной работы / Тестовые задания / Выполнение задания на составление глоссария / / Участие в научно-практической конференции / подготовка публикации к НПК
Управление логистикой сервисного обслуживания	ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> – систему управления логистическим сервисом, ее принципы, функции и инструменты; – классификацию видов сервисного обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> – применять ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов; – рассчитывать и анализировать затраты на сервисное обслуживание, применять нормы и нормативы организации деятельности в сфере 	<ul style="list-style-type: none"> – методикой формирования системы управления логистическим сервисом на предприятии; – ключевыми методами расчета логистических затрат на услуги логистического сервиса 	<ul style="list-style-type: none"> Доклад / презентация / Задания для самостоятельной работы / Выполнение задания на составление глоссария / / Участие в научно-практической конференции / подготовка публикации к НПК

			перевозки грузов в цепи поставок		
Сервисное обслуживание и управление заказами клиентов	ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> – систему управления логистическим сервисом, ее принципы, функции и инструменты; – классификацию видов сервисного обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – методикой формирования системы управления логистическим сервисом на предприятии; – ключевыми методами расчета логистических затрат на услуги логистического сервиса 	<p>Доклад / презентация /</p> <p>Выполнение ситуационных заданий (кейс-стади) /</p> <p>Тестовые задания /</p> <p>Выполнение задания на составление глоссария /</p> <p>Участие в научно-практической конференции /</p> <p>подготовка публикации к НПК</p>
Формирование системы управления логистическим сервисом в компании	ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> – систему управления логистическим сервисом, ее принципы, функции и инструменты; – классификацию видов сервисного обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – методикой формирования системы управления логистическим сервисом на предприятии; – ключевыми методами расчета логистических затрат на услуги логистического сервиса 	<p>Доклад / презентация /</p> <p>Выполнение ситуационных заданий (кейс-стади) /</p> <p>Выполнение задания на составление глоссария /</p> <p>Участие в научно-практической конференции /</p> <p>подготовка публикации к НПК</p>

Управление качеством оказания логистических услуг	ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> – систему управления логистическим сервисом, ее принципы, функции и инструменты; – классификацию видов сервисного обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – методикой формирования системы управления логистическим сервисом на предприятии; – ключевыми методами расчета логистических затрат на услуги логистического сервиса 	<p>Тестовые задания / Выполнение задания на составление глоссария / / Участие в научно-практической конференции / подготовка публикации к НПК</p>
---	------	---	---	--	---

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы МАГУ:

«не зачтено» – менее 60 баллов «зачтено» – 61-100 баллов

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1. За выполнение заданий для самостоятельной работы выставляются баллы

Баллы	Критерии оценивания
4,0	<ul style="list-style-type: none">– свободное владение профессиональной терминологией;– все ответы даны в полном объеме.
2,0	<ul style="list-style-type: none">– грамотное владение профессиональной терминологией;– все ответы даны в достаточно полном объеме, допущены незначительные неточности (в 2-3 вопросах).
1,0	<ul style="list-style-type: none">– недостаточное владение профессиональной терминологией;– ответы даны с ошибками (от 5 до 10).
0	<ul style="list-style-type: none">– недостаточно владение профессиональной терминологией;– большинство ответов (более 10) даны с ошибками.

4.2. За подготовку докладов выставляются баллы

Баллы	Характеристики ответа обучающегося
4,0	<ul style="list-style-type: none">- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;- делает выводы и обобщения;- свободно владеет понятиями
3,0	<ul style="list-style-type: none">- обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и, по существу, излагает ее, опираясь на знания основной литературы;- не допускает существенных неточностей;- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;- аргументирует научные положения;- делает выводы и обобщения;- владеет системой основных понятий
2,0	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта, но доклад носит исключительно теоретический характер;- нет связи теории и практики;- делает неполные выводы и обобщения;- владеет системой основных понятий в рамках основной литературы.
1,0	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;- допускает несущественные ошибки и неточности;- испытывает затруднения в практическом применении знаний;- слабо аргументирует научные положения;- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;- частично владеет системой понятий
0,0	<ul style="list-style-type: none">- обучающийся не усвоил значительной части проблемы;- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;- испытывает трудности в практическом применении знаний;- не может аргументировать научные положения;- не формулирует выводов и обобщений;- не владеет понятийным аппаратом.

4.3. За создание презентации и ее представление выставляются баллы

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	2,0
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,25
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,25
Сделаны выводы	0,5
Оформление презентации	1,75
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
Ключевые слова в тексте выделены	0,25
Эффект презентации	0,25
Общее впечатление от просмотра презентации	0,25
Мах количество баллов	4,0

4.4. За выполнение ситуационных заданий (кейс-стади), в т.ч. домашних заданий выставляются баллы

Баллы	Критерии оценивания
2,0	<ul style="list-style-type: none"> – изложение материала логично, грамотно, без ошибок; – свободное владение профессиональной терминологией; – умение высказывать и обосновать свои суждения; – обучающийся дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы ситуационного задания (кейс-стади); – обучающийся организует связь теории с практикой.
1,0	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания (кейс-стади), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; – ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.
0,5	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения ситуационного задания (кейс-стади), не может доказательно обосновать свои суждения; – обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
0,0	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решено ситуационное задание (кейс-стади); – в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения ситуационного задания (кейс-стади).

4.5. За выполнение тестовых заданий выставляются баллы

Количество правильных ответов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Количество баллов за решенный тест	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4

4.6. За участие в научно-практической конференции (подготовку выступления по теме, согласованной с преподавателем) выставляются баллы

Баллы	Характеристики ответа обучающегося
15,0	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практикой д-ти; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями
10,0	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и, по существу, излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой основных понятий
8,0	<ul style="list-style-type: none"> - тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть обучающийся освоил проблему, по существу, излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
0,0	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом

4.7. За подготовку статьи к публикации выставляются баллы

Баллы	Характеристики ответа обучающегося
15,0	<ul style="list-style-type: none"> - статья в полной мере отражает содержание выступления; - текст изложен последовательно и грамотно; - представлены источники основной и дополнительной литературы; - тесно привязаны усвоенные научные положения с практикой д-ти; - умело и глубоко обоснованы, и аргументированы выдвигаемые идеи; - сделаны полные выводы и обобщения; - оформление статьи в полной мере соответствует требованиям.
10,0	<ul style="list-style-type: none"> - статья в полной мере отражает содержание выступления; - текст изложен последовательно и грамотно; - представлены источники основной и дополнительной литературы; - в основном объеме привязаны усвоенные научные положения с практической деятельностью;

	<ul style="list-style-type: none"> - умело и твердо обоснованы, и аргументированы выдвигаемые идеи; - сделаны выводы и обобщения; - оформление статьи соответствует требованиям.
8,0	<ul style="list-style-type: none"> - статья недостаточно полно отражает содержание выступления; - текст изложен недостаточно последовательно и грамотно; - представлены источники основной литературы; - допущены несущественные ошибки и неточности; - в целом недостаточно обоснованы и аргументированы идеи; - сделаны общие выводы; - оформление статьи не в полной мере соответствует требованиям.
0,0	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом; - оформление статьи не соответствует поставленным требованиям.

1.8. За выполнение задания на составление глоссария выставляются баллы

	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, работа соответствует по оформлению всем требованиям	4
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	4
3	работа сдана в срок	2
	ИТОГО:	10 баллов

5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

5.1. Типовое задание для самостоятельной работы

Заполните недостающие элементы представленной схемы



Ключ к выполнению задания



5.2. Примерные темы докладов

1. Управление логистическим сервисом.
2. Концептуальные подходы к управлению логистическим сервисом.
3. Современные тенденции управления логистическим сервисом в России.
4. Современные тенденции управления логистическим сервисом за рубежом.
5. Уровни обслуживания потребителей.
6. Маркетинговые и логистические функции компаний.
7. Коммерческая логистика: цели, задачи, принципы.
8. Понятие принципы и задачи сервисного обслуживания.
9. Система управления логистикой сервисного обслуживания.
10. Виды сервисного обслуживания продукции и критерии их оценки.
11. Логистика и маркетинг при формировании политики обслуживания клиента.
12. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания клиента.
13. Методы разработки стратегии управления обслуживанием клиента.
14. Внешняя среда и ее влияние на стратегию управления обслуживанием.
15. Логистические затраты на управление сервисным обслуживанием.
16. Аутсорсинг в логистическом сервисе.
17. Дилемма «сделать или купить» в управлении логистическим сервисом.
18. Управление заказами как важнейшая сервисная функция.
19. Интегрированный подход к управлению заказами.
20. Логистическая составляющая цикла заказа.
21. Основные проблемы, возникающие при выполнении и доставке заказов клиентам и возможные пути их решения.
22. Эффективное выполнение логистической составляющей цикла заказа.

23. Основные подходы к сокращению времени цикла заказа.
24. Участники системы управления логистическим сервисом.
25. Политика обслуживания клиентов.
26. Основные категории потребительского сервиса.
27. Система управления логистическим сервисом и ее составляющие.
28. Разработка стандарта услуг.
29. Традиционный и современные методы обслуживания клиентов.
30. Подход к «управлению клиентами»: задачи логистики и маркетинга.
31. Политика гибкого обслуживания, индивидуализация сервиса услуг.
32. Формирование системы услуг логистического сервиса и ее алгоритм для компании транспортного сервиса.

5.3. Примерные темы презентаций

1. Управление логистическим сервисом.
2. Концептуальные подходы к управлению логистическим сервисом.
3. Современные тенденции управления логистическим сервисом в России.
4. Современные тенденции управления логистическим сервисом за рубежом.
5. Уровни обслуживания потребителей.
6. Маркетинговые и логистические функции компаний.
7. Коммерческая логистика: цели, задачи, принципы.
8. Понятие принципы и задачи сервисного обслуживания.
9. Система управления логистикой сервисного обслуживания.
10. Виды сервисного обслуживания продукции и критерии их оценки.
11. Логистика и маркетинг при формировании политики обслуживания клиента.
12. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания клиента.
13. Методы разработки стратегии управления обслуживанием клиента.
14. Внешняя среда и ее влияние на стратегию управления обслуживанием.
15. Логистические затраты на управление сервисным обслуживанием.
16. Аутсорсинг в логистическом сервисе.
17. Дилемма «сделать или купить» в управлении логистическим сервисом.
18. Управление заказами как важнейшая сервисная функция.
19. Интегрированный подход к управлению заказами.
20. Логистическая составляющая цикла заказа.
21. Основные проблемы, возникающие при выполнении и доставке заказов клиентам и возможные пути их решения.
22. Эффективное выполнение логистической составляющей цикла заказа.
23. Основные подходы к сокращению времени цикла заказа.
24. Участники системы управления логистическим сервисом.
25. Политика обслуживания клиентов.
26. Основные категории потребительского сервиса.
27. Система управления логистическим сервисом и ее составляющие.
28. Разработка стандарта услуг.
29. Традиционный и современные методы обслуживания клиентов.
30. Подход к «управлению клиентами»: задачи логистики и маркетинга.
31. Политика гибкого обслуживания, индивидуализация сервиса услуг.
32. Формирование системы услуг логистического сервиса и ее алгоритм для компании транспортного сервиса.

5.4. Типовое ситуационное задание (кейс-стади)

Условие:

В течение двух лет предприятие А внедрило и использует информационную систему. В таблице 1 представлены расчетные данные по использованию предприятием А своей информационной системы.

Таблица 1

Данные по информационной системе предприятия А

Стоимость внедрения ИС, руб.	Стоимость годового обслуживания ИС, руб.	Средняя стоимость почтового отправления, руб.	Количество почтовых отправлений в год, шт.
40 000	10 000	350	300

Задание:

1. Что входит в информационную систему предприятия А и на что она влияет?
2. На основании данных таблицы рассчитайте коэффициент экономической эффективности модернизации информационной системы предприятия А.

Ключ:

1. В информационную систему предприятия А входят стоимость годового обслуживания ИС и затраты на эксплуатацию ИС. Степень информатизации народного хозяйства в значительной мере определяет социально-экономическое развитие страны и находится под влиянием эффективности функционирования информационных систем, которая обуславливается их качеством. Информационная система есть совокупность информации, которая содержится в базах данных (БД), и информационных технологий и технических средств, которые обеспечивают ее обработку.

2. Общие затраты на эксплуатацию: $10\,000 + 350 \times 300 = 115\,000$ руб.

Эффективность = $115\,000 / 40\,000 = 2,875$

$F = 0,29$

$F < 1$, следовательно, внедрение ИС рационально.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что приобретенная и введенная в эксплуатацию информационная система предприятия А — это не пустая трата времени и денег, а инвестирование в будущее предприятия, за счет которого повысится производительность производства, уменьшатся затраты, связанные с использованием человеческих, финансовых и временных ресурсов.

5.5. Примерное тестовое задание**1. Последовательность решения задач оптимизации ресурсов в транспортировке:**

- а) маршрутизация;
- б) выбор типа транспортного средства;
- в) распределение транспортных средств по маршрутам;
- г) определение способа транспортировки.

2. Преимущества автомобильного транспорта:

- а) возможность доставки «от двери до двери»;
- б) низкая себестоимость единицы перемещаемых товаров;
- в) возможность поставки малыми партиями;
- г) возможность доставки в труднодоступные и отдаленные районы;
- д) самая высокая скорость доставки.

3. Соответствие между видами транспорта и их недостатками:

- а) автомобильный;
- б) внутренний водный;
- в) воздушный.

- 1) привязка к навигации;
- 2) жесткий контроль со стороны государства;
- 3) высокие затраты на доставку;
- 4) относительно небольшое расстояние доставки.

4. Перевозка, осуществляемая одним видом транспорта, это - :

5. Логистические критерии выбора транспорта:

- а) квалификация персонала;
- б) время доставки;
- в) затраты на транспортировку;
- г) финансовая стабильность;
- д) качество поставляемой продукции.

6. Соответствие между задачами транспортировки и методами их решения:

- а) выбор вида транспорта;
- б) транспортная задача;
- в) задача маршрутизации.

- 1) методы случайного поиска;
- 2) логический выбор;
- 3) метод «ветвей и границ»;
- 4) метод Северо-западного угла.

7. Оптимальную последовательность объезда транспортным средством пунктов маршрута позволяет определить задача:

- а) транспортная;
- б) маршрутизации;
- в) о рюкзаке;
- г) выбора транспортного средства.

8. Вид используемого транспорта НЕ влияет:

- а) на применяемую упаковку груза;
- б) на количество запасов у потребителя;
- в) на местоположение грузоотправителя;
- г) на возможность использования консолидации партий товаров.

9. Решение транспортной задачи предполагается при планировании перевозочного процесса по схеме:

- а) «один-к-одному»;
- б) «один-ко-многим»;
- в) «многие-ко-многим»;
- г) помашинных отправок.

10. Показатели качества логистического сервиса:

- а) процент «совершенных заказов»;
- б) количество обработанных заказов в единицу времени;

- в) средний уровень запасов;
- г) наличие жалоб потребителей;
- д) время выполнения заказа.

Ключ:

1 – г, б, а, в; 2 – а, в; 3 – а – 4, б – 1, в - 3; 4 – унимодальная; 5 – б, в; 6 – а – 2, б – 4, в - 3; 7 – б; 8 – в; 9 – в; 10 – а, г.

5.6. Примерные темы для научно-практических конференций и научных статей

1. Современные тенденции управления логистическим сервисом в регионах и городах (экономические, экологические, управленческие аспекты участия в практически целесообразной и созидательной деятельности в Арктике).
2. Комплексный подход к решению проблем управления логистическим сервисом городов (регионов), в результате объединения власти, бизнеса и науки в практически целесообразной и созидательной деятельности в Арктике.
3. Системные методы инноваций в управлении логистическим сервисом практически целесообразной и созидательной деятельности в реализации мероприятий по развитию отраслей экономики Арктического региона.

5.7. Минимальный объем терминов глоссария

Основные понятия для глоссария: анализ контракта; аудит; аутсорсинг; бенчмаркинг; внутренний и внешний аудит; возможности; выпуск; заинтересованные лица (стейкхолдеры); заказ; заказчик; закупки; запасы; интегрированный подход; информация; информационные системы и технологии; информационный подход; инфраструктура; качество; клиент; команда; коммерческая логистика; компетентность; контроль; контракт; концепция «ценности для клиента»; критерии качества; критерии аудита; лидерство; логистика; логистическая служба; логистические затраты; логистический сервис; логистическое администрирование; маркетинг; менеджмент; объектно-ориентированный подход; организационная структура; организация; оценка качества; персонал; показатели эффективности обслуживания клиентов; поставщики; потери; проект; сбалансированная система показателей; системный подход; снабжение; совершенный заказ; среда управления; стратегия и планирование; тактика; транспортная логистика; управление качеством; управление логистическим сервисом; управление заказом; управление персоналом; уровень обслуживания клиентов; услуга; хранение; цепи поставок; цикл заказа; эффективность.

5.8. Вопросы к зачету:

1. Предмет, цель и задачи управления логистическим сервисом.
2. Функции управления логистическим сервисом.
3. Факторы и уровни развития управления логистическим сервисом.
4. Концептуальные подходы к управлению логистическим сервисом.
5. Современные тенденции управления логистическим сервисом в России и за рубежом.
6. Определение уровня обслуживания потребителей, маркетинговые и логистические функции компаний.
7. Коммерческая логистика.
8. Понятие принципы и задачи сервисного обслуживания.
9. Формирование системы управления логистикой сервисного обслуживания.
10. Классификация видов сервисного обслуживания продукции и критерии их оценки.
11. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики

обслуживания клиента.

12. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания клиента.
13. Основные методы разработки стратегии управления обслуживанием клиента.
14. Влияние внешней среды на стратегию управления обслуживанием.
15. Логистические затраты на управление сервисным обслуживанием.
16. Аутсорсинг в логистическом сервисе.
17. Дилемма «сделать или купить» в управлении логистическим сервисом.
18. Управление заказами как важнейшая сервисная функция.
19. Интегрированный подход к управлению заказами.
20. Цели и задачи управления заказами на разных уровнях принятия управленческих решений.
21. Процедура управления заказами: планирование, передача, обработка, выполнение.
22. Логистическая составляющая цикла заказа.
23. Факторы, влияющие на время цикла заказа.
24. Зависимость цикла заказа от длины цепи поставок и количества операций логистики.
25. Время полного цикла заказа: приема, обработки, комплектации заказа и партии отправки, время доставки заказов.
26. Состав основных операций времени полного цикла заказа.
27. Основные проблемы, возникающие при выполнении и доставке заказов клиентам и возможные пути их решения.
28. Эффективное выполнение логистической составляющей цикла заказа.
29. Основные подходы к сокращению времени цикла заказа.
30. Участники системы управления логистическим сервисом (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты).
31. Политика обслуживания клиентов.
32. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы сделки, элементы после сделки.
33. Система управления логистическим сервисом и ее составляющие.
34. Разработка стандарта услуг.
35. Традиционный метод обслуживания клиентов.
36. Современный подход к обслуживанию клиентов – управление клиентами (информационные средства поддержки).
37. Задачи логистики и маркетинга при подходе к «управлению клиентами».
38. Политика гибкого обслуживания, индивидуализация сервиса услуг с учетом реакции потребителя на дефицит.
39. Формирование системы услуг логистического сервиса.
40. Алгоритм формирования системы управления логистическим сервисом в компании.
41. Управление логистическим сервисом: разработка политики обслуживания, контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели.
42. Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью.
43. Совершенный заказ.
44. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов.
45. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
46. Логистическая деятельность, направленная на повышение уровня обслуживания.

47. Концепция «ценности для клиента».
48. Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат.
49. Оценка рисков в цепях поставок.
50. Алгоритм управления качеством управления логистическим сервисом.