

**Приложение 1 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**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

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

## **1 Методические рекомендации**

### **1.1 Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий**

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации для практического занятия и указания для выполнения самостоятельной работы.

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

### **1.2 Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям**

Семинарские (практические) занятия посвящены изучению наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Можно подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

### **1.3. Методические рекомендации по проведению занятий в интерактивной форме**

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем.

По дисциплине «Управление логистическим сервисом» предусмотрено в качестве интерактивной формы обучение – выполнение ситуационных заданий (кейс-стади) по темам № 3, 4, 5.

Также предусмотрено выполнение дополнительных домашних ситуационных заданий (кейс-стади) по теме № 2.

#### **Сценарий организации занятий**

Преподаватель по своему усмотрению, может предложить для изучения кейс-стади. Работа студентов начинается со знакомства с ситуационной задачей.

Студенты самостоятельно в течение 10 - 15 минут анализируют содержание кейса, выписывая при этом цифровые данные, наименования фирм-конкурентов и другую конкретную информацию. В результате у каждого студента должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения и объявляет программу работы первого занятия.

В дальнейшем происходит формирование рабочих подгрупп по 3 - 5 человек.

Каждая подгруппа располагается в каком-либо месте аудитории, по возможности, не небольшом удалении друг от друга.

Распределение тем производится преподавателем с учетом желания каждой подгруппы.

Если тема для всех подгрупп одна, то преподаватель ее объявляет и ставит срок, к которому нужно представить результат.

На этом этапе преподаватель более подробно объясняет цели каждой подгруппы и в каком виде должен быть оформлен отчет о работе.

После того как распределены темы, студентам необходимо изучить соответствующий теоретический материал, используя конспект лекций, учебные пособия и другие компактные методические издания. Во внеучебное время студент сможет пользоваться рекомендованными учебниками.

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем.

### **1.4. Методические рекомендации по подготовке доклада**

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

## **1.5. Методические рекомендации по созданию презентации и ее представлению**

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

## **1.6. Методические рекомендации к выполнению самостоятельной работы**

Выполнение самостоятельной работы приучает обучающихся грамотно пользоваться имеющимися теоретическими знаниями, справочной литературой.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется во время семинарско-практических занятий и может проводиться в разнообразных формах (поиск и изучение информации по темам, повторная работа над учебным материалом и составление на его основе таблиц для систематизации учебного материала, письменные ответы на вопросы для самоконтроля к занятию, оформление таблиц и схем, решение задач и выполнение тестов, решение и составление кроссвордов, обработка дополнительных материалов и др.).

Самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях и вне занятий под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Изучаемый материал усваивается более глубоко, у обучающихся меняется отношение к дисциплине.

## **1.7. Методические рекомендации к выполнению тестовых заданий**

Тестовая система предусматривает вопросы/задания, на которые обучающийся должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность.

При отсутствии какого-либо одного ответа на вопрос, предусматривающий множественный выбор, весь ответ считается неправильным.

Ответы правильные выделяются в тесте подчеркиванием или любым другим допустимым символом.

## **1.8. Методические рекомендации по решению кроссвордов**

Этапы работы над решением кроссворда:

1 этап – проектировочный Обсуждение темы, содержания, этапы работы над предстоящим проектом, методы исследования, способы оформления результатов и формы их предъявления. Обучающиеся овладевают умениями и навыками работы с информационными потоками на основе информационных технологий.

2 этап – содержательный. В процессе работы обучающиеся: просматривают и изучают необходимый материал, как в лекциях, так и в дополнительных источниках информации; составляют список слов отдельно по направлениям; составляют вопросы к отобранным словам; проверяют орфографию текста, соответствие нумерации; оформляют готовый кроссворд.

3 этап – оценочно-результативный. На этом этапе обучающиеся представляют свой проект перед зрителями, обучающимися своей группы, причем каждый раз форма представления может меняться. Один из вариантов – домашнее задание, или же использование кроссворда в ходе занятия.

Общие требования при решении / составлении кроссвордов: при составлении кроссвордов необходимо придерживаться принципов наглядности и доступности Не допускается наличие "плашек" (незаполненных клеток) в сетке кроссворда; Не допускаются случайные буквосочетания и пересечения; Загаданные слова должны быть именами существительными в именительном падеже единственного числа; Двухбуквенные слова должны иметь два пересечения; Трехбуквенные слова должны иметь не менее двух пересечений; Не допускаются аббревиатуры (ЗиЛ и т.д.), сокращения (детдом и др.); Не рекомендуется большое количество двухбуквенных слов; Все тексты должны быть написаны разборчиво, желателен отпечатанный вариант.

Требования к оформлению: на каждом листе должна быть фамилия автора, а также название данного кроссворда; Рисунок кроссворда должен быть четким; Сетки всех кроссвордов должны быть выполнены в двух экземплярах: 1-й экз. - с заполненными словами; 2-й экз. - только с цифрами позиций.

Ответы на кроссворд Ответы оформляются отдельно. Ответы предназначены для проверки правильности решения кроссворда и дают возможность ознакомиться с правильными ответами на нерешенные позиции условий, что способствует решению одной из основных задач разгадывания кроссвордов — повышению эрудиции и увеличению словарного запаса.

Оформление ответов на кроссворды: для типовых кроссвордов и чайнвордов: на отдельном листе; для скандинавских кроссвордов: только заполненная сетка; для венгерских кроссвордов: сетка с аккуратно зачеркнутыми искомыми словами.

Критерии оценивания решенных / составленных кроссвордов: 1. Четкость изложения материала, полнота исследования темы; 2. Оригинальность составления кроссворда; 3. Практическая значимость работы; 4. Уровень стилизованного изложения материала, отсутствие стилистических ошибок; 5. Уровень оформления работы, наличие или отсутствие грамматических и пунктуационных ошибок; 6. Количество вопросов в кроссворде, правильное их изложение.

### **1.9. Методические рекомендации к выполнению задания на составление глоссария**

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка

термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, давайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссария - это всего лишь констатация имеющихся фактов;
- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

Глоссарий составляется по любой из представленных тем дисциплины (по согласованию с преподавателем).

Основные понятия для 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.

Перечень понятий может быть дополнен и расширен.

### **1.10. Методические рекомендации по подготовке к участию в научно-практической конференции**

При решении обучающегося участвовать в научно-практической конференции, рекомендованной преподавателем дисциплины, необходимо руководствоваться содержанием представленного алгоритма подготовки и информационного письма определенной конференции.

Алгоритм подготовки:

- 1 этап – определение темы выступления, согласование с преподавателем
  - 2 этап – определение цели выступления, согласование с преподавателем
  - 3 этап – подробное раскрытие информации, представление на контроль преподавателю
  - 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов, представление на контроль преподавателю
  - 5 этап – подготовка выступления и презентации, согласование с преподавателем
  - 6 этап – подготовка и оформление статьи публикации по результатам выступления (в соответствии с принятым решением), согласование с преподавателем.
- этап – представление статьи для публикации в сборнике в установленные сроки согласно информационному письму определенной конференции, согласование с преподавателем.

### **1.11. Методические рекомендации по подготовке и оформлению статьи к публикации**

Алгоритм подготовки:

1 этап – подготовка и оформление статьи публикации по результатам выступления (в соответствии с принятым решением), согласование с преподавателем.

2 этап – представление статьи для публикации в сборнике в установленные сроки согласно информационному письму определенной конференции, согласование с преподавателем.

При подготовке оформления статьи к публикации к научно-практической конференции, проводимой в ФГБОУ ВО «МАГУ», текст статьи должен быть представлен в электронном варианте (редактор Word, формат RTF, параметры поля – 25 мм со всех сторон, шрифт Times New Roman, кегль 14 через одинарный интервал).

Объем статьи – от 3 до 5 страниц.

В левом верхнем углу располагается тематический рубрикатор УДК/ББК, в правом верхнем углу жирным курсивом пишется ФИО автора (напр.: *Н.В. Иванова*). Далее под ФИО обязательно указать организацию, представляемую автором. Затем - название работы по центру прописными буквами жирным шрифтом без сокращений. После приводятся аннотация (2-4 предложения) и ключевые слова.

Далее вся информация повторяется на английском языке.

Сноски внутритекстовые, по цифрам (кегель 14). Абзац (красная строка) – 1,25 см (не допускается создание абзацной строки с помощью клавиши «Пробел»). Переносы слов на строках автоматические и не более 3 подряд.). Нумерация страниц отсутствует.

Список литературы приводится согласно ГОСТ 7.0.100-2018 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления в алфавитном порядке в конце статьи. Файл назван фамилией автора.

### **1.12. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета**

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к зачету обучающемуся целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в устной форме.

Ведущий данную дисциплину преподаватель составляет билеты, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя один/два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины. Дополнительно в билет может быть включена третьим вопросом практическое задание.

В аудитории, где проводится зачет, должно одновременно находиться не более шести обучающихся на одного преподавателя, принимающего зачет.

На подготовку к ответу на билет на зачете отводится 20 минут.

Результат зачета выражается оценками «зачтено», «не зачтено».

Для прохождения зачета обучающемуся необходимо иметь при себе зачетную книжку и письменные принадлежности.

За нарушение дисциплины и порядка обучающиеся могут быть удалены с зачета.

## **2. Планы практических занятий**

### **Занятия № 1-2 к теме 1 «Управление логистическим сервисом: значение и принципы»**

#### **План:**

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. Тенденции развития управления логистическим сервисом.
6. Определение уровня обслуживания потребителей, маркетинговые и логистические функции компаний.

*Литература:* [1, с. 9-235]; [2, с. 10-113].

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. История возникновения понятия «логистический сервис».
2. Управление логистическим сервисом в системе экономических наук.
3. Бизнес-процессы в цепях поставок.
4. Особенности управления логистическими потоками в современных условиях. Взаимодействие предприятий как звеньев управления логистическим сервисом.
5. Логистические операции: их сущность, параметры и особенности.
6. Методы учета затрат и расчета себестоимости. Основные направления снижения уровня логистических затрат на предприятии.
7. Взаимодействие логистики с маркетинговой и финансовой службами на предприятии.

*Подготовьте доклад / презентацию на одну из следующих тем:*

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.

*Выполните тестовые задания [1, с. 18-23]).*

*Выполните задания для самостоятельной работы (решите кроссворд):*

Выдается преподавателем на занятии.

### **Занятия № 3-4 к теме 2. «Управление логистикой сервисного обслуживания»**

#### **План:**

1. Коммерческая логистика.
2. Понятие принципы и задачи сервисного обслуживания.
3. Формирование системы управления логистикой сервисного обслуживания.
4. Классификация видов сервисного обслуживания продукции и критерии их оценки.
5. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики

обслуживания клиента.

6. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания клиента.
7. Основные методы разработки стратегии управления обслуживанием клиента.
8. Влияние внешней среды на стратегию управления обслуживанием.
9. Логистические затраты на управление сервисным обслуживанием.
10. Аутсорсинг в логистическом сервисе.
11. Дилемма «сделать или купить» в управлении логистическим сервисом.

*Литература:* [1, с. 9-235]; [2, с. 10-113].

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте понятие «аутсорсинг». Определите цели аутсорсинга в управлении логистикой.
2. Укажите составляющие, необходимые для организации системы аутсорсинга в управлении логистикой.
3. Классифицируйте аутсорсинг в управлении логистикой.
4. Что такое аутсорсинг логистических услуг?
5. Что вы понимаете под планово-управленческими решениями в целях продвижения логистической услуги?
6. Определите верную последовательность шагов выбора компании-аутсорсера.

*Подготовьте доклад / презентацию на одну из следующих тем:*

1. Коммерческая логистика: цели, задачи, принципы.
2. Понятие принципы и задачи сервисного обслуживания.
3. Система управления логистикой сервисного обслуживания.
4. Виды сервисного обслуживания продукции и критерии их оценки.
5. Логистика и маркетинг при формировании политики обслуживания клиента.
6. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания клиента.
7. Методы разработки стратегии управления обслуживанием клиента.
8. Внешняя среда и ее влияние на стратегию управления обслуживанием.
9. Логистические затраты на управление сервисным обслуживанием.
10. Аутсорсинг в логистическом сервисе.
11. Дилемма «сделать или купить» в управлении логистическим сервисом.

*Выполните задание для самостоятельной работы*

Исходные данные приведены в таблице 1.

*Таблица 1*

#### **Исходные данные по деятельности компаний-аутсорсеров**

Компания	Годовой объем продаж, млн. руб.	Доля дохода от продаж, %	Вероятность успеха, от 0 до 1	Совокупные расходы без учета аутсорсинга, млн. руб.	Суммарные расходы с учетом аутсорсинга, млн. руб.
ООО «Евромаркет»	70	30	0,4	3	5
ФСК «Парус»	90	30	0,4	3	6

Компания ОАО «Тенденция» для строительства универмага решила передать логистические услуги по доставке материалов на строительную площадку другим организациям (двум претендентам-аутсорсерам): ООО «Евромаркет» (г. СПб) и ФСК «Парус» (г. СПб).



Время исполнения заказа – 1 год.

ООО «Евромаркет» имеет индекс рыночной устойчивости  $K_{ру} = 1,05$ , а ФСК «Парус», соответственно,  $K_{ру} = 1,3$ .

В результате ОАО «Тенденция» в качестве аутсорсера пригласило по доставке на строительную площадку строительных материалов компанию ФСК «Парус».

Задание: на примере базовой компании и наличия двух или трех поставщиков услуг обоснуйте экономическую целесообразность выбора компании-аутсорсера с использованием представленного алгоритма.

### **Занятия № 5-7 к теме 3. «Сервисное обслуживание и управление заказами клиентов»**

#### **План:**

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

*Литература:* [1, с. 114-166]; [4, с. 167-251].

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. В чем состоят различия в содержании заказа в сфере снабжения, производства и сбыта?
2. Охарактеризуйте содержание процесса материально-технического снабжения и его роль в создании ценности.
3. По каким признакам материально-техническое снабжение превращается в бизнес-процесс?
4. Обоснуйте понятие «логистическая цепь снабжения».
5. Охарактеризуйте управляемые потоки в логистике снабжения, внутрипроизводственной логистике, сбытовой логистике.
6. По аналогии с производственным предприятием, опишите логистический цикл исполнения заказа на определенный вид услуги.

*Подготовьте доклад / презентацию на одну из следующих тем:*

1. Управление заказами как важнейшая сервисная функция.
2. Интегрированный подход к управлению заказами.
3. Логистическая составляющая цикла заказа.
4. Основные проблемы, возникающие при выполнении и доставке заказов клиентам и возможные пути их решения.
5. Эффективное выполнение логистической составляющей цикла заказа.
6. Основные подходы к сокращению времени цикла заказа.

*Ситуационные задания (кейс-стади)*

Выполните ситуационные задания (кейс-стади) 1-9 [1, с. 222-227]

*Выполните тестовые задания*

1. К оказанию сервисных логистических услуг НЕ относится:
  - а) подбор ассортимента;
  - б) формирование грузовых единиц;
  - в) обеспечение сохранности груза при транспортировке;
  - г) выбор поставщика.
2. Критерии качества логистического сервиса (несколько вариантов ответов):
  - а) надежность поставки;
  - б) время выполнения заказа;
  - в) место выполнения заказа;
  - г) сроки выполнения заказа.
3. Критерии качества логистического сервиса (несколько вариантов ответов):
  - а) место выполнения заказа;
  - б) условия заказа;
  - в) наличие запасов на складе;
  - г) возможность предоставления кредита.
4. К критериям качества логистического обслуживания относятся (несколько вариантов ответов):
  - а) гибкость поставки;
  - б) способ транспортировки;
  - в) обеспечение запасными частями;
  - г) вид транспорта.
5. К критериям качества логистического обслуживания относятся (несколько вариантов ответов):
  - а) гибкость цены;
  - б) надежность поставки;
  - в) способ транспортировки;
  - г) вид транспорта.
6. Логистический сервис может осуществляться (несколько вариантов ответов):
  - а) производителем продукции;
  - б) экспедиторской фирмой;
  - в) поставщиком;
  - г) торгующей организацией.
7. Ранжирование услуг осуществляется методом:
  - а) корреляционного анализа;
  - б) регрессионного анализа;
  - в) интерполяцией;
  - г) экспертных оценок.
8. Что делают расходы на сервис при росте уровня обслуживания:
  - а) растут;
  - б) снижаются;
  - в) не изменяются;
  - г) колеблются.
9. Логистический сервис может осуществляться (несколько вариантов ответов):
  - а) производителем продукции;
  - б) экспедиторской фирмой;
  - в) поставщиком;
  - г) торгующей организацией.

10. От чего устанавливается оптимальный уровень обслуживания при пересечении зависимостей уровня сервиса:

- а) от затрат на обслуживание и уровня продаж;
- б) от затрат на обслуживание и упущенной выгоды;
- в) от затрат на обслуживание и потерь от недостаточного уровня сервиса;
- г) от затрат на обслуживание.

#### **Занятия № 8-10 к теме 4 «Формирование системы управления логистическим сервисом в компании»**

##### **План:**

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

*Литература:* [1, с. 114-166]; [3, с. 54-71; 432-499]; [6, с. 120-162].

##### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение понятию система и определите ее логистическую специфику.
2. Перечислите основные свойства системы управления логистическим сервисом в компании.
3. Какое влияние логистический подход оказывает на экономику предприятия и организацию сервиса услуг?
4. В чем состоит процесс стратегического планирования системы логистического сервиса?
5. Охарактеризуйте содержание этапов процесса разработки стратегии.
6. Определите основные категории потребительского сервиса.
7. В чем должна выражаться ориентация организации на потребителя?
8. Определите информационные средства поддержки современного подхода к обслуживанию клиентов – управление клиентами.
9. Перечислите задачи логистики и маркетинга при подходе к «управлению клиентами».
10. В чем состоит политика гибкого обслуживания, индивидуализация сервиса услуг с учетом реакции потребителя на дефицит?

*Подготовьте доклад / презентацию на одну из следующих тем:*

1. Участники системы управления логистическим сервисом.
2. Политика обслуживания клиентов.
3. Основные категории потребительского сервиса.
4. Система управления логистическим сервисом и ее составляющие.

5. Разработка стандарта услуг.
6. Традиционный и современные методы обслуживания клиентов.
7. Подход к «управлению клиентами»: задачи логистики и маркетинга.
8. Политика гибкого обслуживания, индивидуализация сервиса услуг.
9. Формирование системы услуг логистического сервиса и ее алгоритм для компании транспортного сервиса.

*Ситуационное задание (кейс-стади)*

Выполните ситуационное задание (кейс-стади) [3, с. 494-498]

### **Занятия № 11-12 к теме 5 «Управление качеством оказания логистических услуг»**

#### **План:**

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

*Литература:* [1, с. 261-286]; [2, с. 209-251]; [3, с. 360-398].

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Каковы основные предпосылки структуризации транспортной отрасли?
2. Что такое рынок транспортных услуг? Какие основные виды операторов на нем действуют?
3. В каких аспектах время транспортировки оказывает влияние на издержки в цепи поставок?
4. Что такое 'value-added services'? Приведите примеры.
5. Каким образом цифровые платформы используются на современном рынке транспортных услуг?
6. В чем причины роста востребованности экспедиторских услуг и расширения профиля деятельности экспедиторов?
7. Как выбрать наилучший метод управления риском?
8. С какой целью создается система показателей логистики?
9. Какие показатели являются основными измерителями результативности логистики предприятия?

*Выполните тестовые задания:* [1, с. 321-322]; [2, с. 282-283]