

**Компонент ОПОП 38.03.02 Менеджмент. Логистика и управление  
предприятием**

наименование ОПОП

Б1.В.ДВ.09.01

шифр дисциплины

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Дисциплины **Управление логистическим сервисом**  
(модуля)

Разработчик:

Уткова М.А.

ФИО

доцент кафедры

экономики и управления

должность

канд.экон.наук

ученая степень,  
звание

Утверждено на заседании кафедры

Экономики и управления

наименование кафедры

протокол № 8 от 21.03.2024

Заведующий кафедрой ЭиУ, д-р экон. наук,  
профессор

подпись

Щебарова Н.Н.

ФИО

## Пояснительная записка

Объем дисциплины 3 з.е.

### 1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
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 логистики и управления цепями поставок	Знать: систему управления логистическим сервисом, ее принципы, функции и инструменты, классификацию видов сервисного обслуживания.
	ИПК-2.2 Организует логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок различными видами транспорта	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 улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	Владеть: знаниями о принципах формирования политики качества в сфере организации логистической деятельности; методами установления параметров технологических процессов и ресурсов, вовлеченных в процессы управления качеством логистических услуг и перевозками грузов в цепи поставок.

### 2. 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.

### **3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)**

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе [«Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным»](#).

### **4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;

- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

**5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы** (печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

#### ***Основная литература:***

1. Новиков, В. Э. Информационное обеспечение логистической деятельности торговых компаний : учебное пособие для вузов / В. Э. Новиков. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01012-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536269>.

2. Чертыковцев, В. К. Управление логистическими процессами : учебное пособие для вузов / В. К. Чертыковцев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15178-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544546>.

#### ***Дополнительная литература:***

3. Герами, В. Д. Управление транспортными системами. Транспортное обеспечение логистики : учебник и практикум для вузов / В. Д. Герами, А. В. Колик. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 536 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18372-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534874>. — Загл. с экрана.

4. Григорьев, М. Н. Логистика : учебник для вузов / М. Н. Григорьев, С. А. Уваров. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 746 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18196-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534517>. — Загл. с экрана.

5. 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, 2024. — 341 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02571-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537675>. — Загл. с экрана.

6. Куценко, Е. И. Логистика. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. И. Куценко, Л. Ю. Бережная. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04441-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537483>. — Загл. с экрана.

7. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для вузов / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под научной редакцией В. И. Сергеева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16361-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536373>. — Загл. с экрана.

8. Практический менеджмент качества : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17417-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533593>. — Загл. с экрана.

#### **6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1) Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>

2) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

- URL: <http://window.edu.ru>

3) Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>

### 7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

- 1) *Офисный пакет Microsoft Office 2007*
- 2) *Система оптического распознавания текста ABBYY FineReader*

### 8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)** представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ;

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

### 10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения	
	Очная 4 курс, 7 семестр	Всего часов
Лекции	16	16
Практические занятия	24	24
Самостоятельная работа	68	68
Подготовка к промежуточной аттестации	-	-
<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	-	-

/ из них в форме практической подготовки

Зачет + Формы промежуточной аттестации и текущего контроля

### Перечень практических занятий по формам обучения Темы практических занятий

№  
п/п  
1

2

**Очная форма**

1-2 Управление логистическим сервисом: значение и принципы

3-5 Управление логистикой сервисного обслуживания

6-8	Сервисное обслуживание и управление заказами клиентов
9-12	Формирование системы управления логистическим сервисом в компании