



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы бизнеса,
менеджмента и права
Протокол № 5 от «18» декабря 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.3.2 Организация обслуживания потребителей в логистике
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата
по направлению подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»
направленность (профиль): Логистика
Квалификация: бакалавр
Год начала подготовки: 2026**

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Панова А.Г.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор ВШБМИП	д.э.н., доцент Виноградова М.В.



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Организация обслуживания потребителей в логистике» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: Логистика и относится к вариативной части программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-1. Способен осуществлять комплексный анализ, проектирование и планирование эффективных логистических систем:

ПК-1.4. Разрабатывает предложения по составлению бизнес-планов развития логистической деятельности организации с учетом результатов маркетинговых исследований и прогнозирования перспектив развития отрасли

ПК-3. Способен организовывать управление взаимоотношениями с потребителями и формировать устойчивую кооперационную инфраструктуру распределения:

ПК-3.1. Формирует долгосрочные партнёрские отношения с потребителями, включая организацию и проектирование эффективных каналов распределения и сбыта

ПК-3.3. Создает систему оперативного мониторинга ключевых показателей эффективности логистических процессов, обеспечивающих своевременность и качество поставок продукции конечным потребителям.

Содержание дисциплины включает в себя вопросы, связанные с формированием теоретических основ обслуживания клиентов, стратегическим планированием сервисной политики и управлением операционными процессами цепи поставок. Особое внимание уделяется методам оценки качества услуг, анализу логистических издержек и внедрению информационных систем для поддержки сервиса на всех этапах взаимодействия с потребителем. Кроме того, программа охватывает механизмы управления заказами, организации доставки и работы с возвратами, а также инструменты повышения лояльности потребителей через эффективное управление рекламациями и ключевыми показателями эффективности.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, в том числе:

- на очно-заочном обучении ведется на 4 курсе в 8 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.

Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия – 10 часов, практические занятия – 12 часов, консультаций – 2 часа, промежуточная аттестация - 2 часа, самостоятельная работа обучающегося – 118 часов.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, решения ситуационных задач и выполнения и защиты группового проекта, промежуточный контроль в форме зачёта с оценкой (8 семестр для очно-заочной формы обучения).

Основные положения дисциплины могут быть использованы при изучении таких дисциплин, как: Планирование логистических процессов (9 семестр), Логистика сбыта и распределения (9 семестр).

После завершения курса обучающийся совершенствует полученные знания, умения и навыки в процессе прохождения практики и использует в ходе государственной итоговой аттестации

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1.	ПК-1.	Способен осуществлять комплексный анализ, проектирование и планирование эффективных логистических систем:
	ПК-1.4.	Разрабатывает предложения по составлению бизнес-планов развития логистической деятельности организации с учетом результатов маркетинговых исследований и прогнозирования перспектив развития отрасли
2.	ПК-3.	Способен организовывать управление взаимоотношениями с потребителями и формировать устойчивую кооперационную инфраструктуру распределения:
	ПК-3.1.	Формирует долгосрочные партнёрские отношения с потребителями, включая организацию и проектирование эффективных каналов распределения и сбыта
	ПК-3.3.	Создает систему оперативного мониторинга ключевых показателей эффективности логистических процессов, обеспечивающих своевременность и качество поставок продукции конечным потребителям

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Организация обслуживания потребителей в логистике» относится к вариативной части программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Логистика».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин: Организация и планирование деятельности предприятий (организаций) (5 семестр), Коммерческое и торговое право (4 семестр), Анализ логистической деятельности (7 семестр).

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении таких дисциплин, как: Планирование логистических процессов (9 семестр), Логистика сбыта и распределения (9 семестр).

Формирование компетенции ПК-1 начинается в дисциплине Основы логистики (2 семестр), продолжается в дисциплине Эконометрика и моделирование в логистике (3 семестр), в дисциплине Организация и планирование деятельности предприятий (организаций) (6,7,8 семестры), в дисциплине Анализ логистической деятельности (7 семестр), а дисциплине Комплексный экономический анализ деятельности предприятий (организаций) (7 и 8 семестр) и в данной дисциплине, заканчивается в Производственной (технологической, проектно-технологической) практике (9 семестр), Преддипломной практике (9 семестр) и Государственной итоговой аттестации (9 семестр).

Формирование компетенции ПК-3 начинается в дисциплине Стандартизация и управление качеством (2 семестр), продолжается в дисциплине Коммерческое и торговое право (5 семестр), в дисциплине Анализ логистической деятельности (7 семестр), в данной дисциплине (8 семестр) и заканчивается дисциплине Логистика сбыта и распределения (9 семестр), в дисциплине Планирование логистических процессов (9 семестр), в



Производственной (технологической, проектно-технологической) практике (9 семестр),
Преддипломной практике (9 семестр) и Государственной итоговой аттестации (9 семестр).

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 4/144 зачетных единиц/ акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр
			2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	26	26
	в том числе:		
1.1	Занятия лекционного типа	10	10
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	12
	Семинары	12	12
	Лабораторные работы		
	Практические занятия		
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Зачёт с оценкой	Зачёт с оценкой
2	Самостоятельная работа обучающихся	118	118
3	Общая трудоемкость	144	144
	час з.е.	4	4



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
очно-заочная форма обучения**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
	Раздел 1. Теоретические основы логистического сервиса	1. Понятие и элементы логистического сервиса	1	Традиционная лекция	1	Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решение ситуационных задач			8	Повторение и закрепление знаний по теме лекции с использованием дополнительных источников литературы. Подготовка к практическому занятию.
		2. Уровень сервиса и стандарты обслуживания. Исследование	1	Традиционная лекция	1	Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых			8	Повторение и закрепление знаний по теме лекции с использованием дополнительных источников литературы.



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
		потребностей клиентов				заданий, решение ситуационных задач				Подготовка к практическому занятию
		Текущий контроль 1				Аудиторный тест			6	Подготовка к текущей аттестации
	Раздел 2. Планирование и организация сервиса	3. Стратегия сервиса и политика компании	1	Традиционная лекция	1	Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решение ситуационных задач			8	Повторение и закрепление знаний по теме лекции с использованием дополнительных источников литературы. Подготовка к практическому занятию



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
		4. Управление затратами на сервис	1	Традиционная лекция	1	Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решение ситуационных задач			8	Повторение и закрепление знаний по теме лекции с использованием дополнительных источников литературы. Подготовка к практическому занятию
		Текущий контроль				Ситуационная задача			6	Подготовка к текущей аттестации
	Раздел 3. Операционная деятельность в логистическом сервисе	5. Управление заказами и цикл выполнения	1	Традиционная лекция	1	Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решение ситуационных задач			8	Повторение и закрепление знаний по теме лекции с использованием дополнительных источников литературы. Подготовка к практическому занятию.



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
		6. Организация доставки и распределения	1	Традиционная лекция	1	Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решение ситуационных задач			8	Повторение и закрепление знаний по теме лекции с использованием дополнительных источников литературы. Подготовка к практическому занятию.



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
		7. Послепродажное обслуживание и работа с возвратами	1	Традиционная лекция	1	Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решение ситуационных задач			8	Повторение и закрепление знаний по теме лекции с использованием дополнительных источников литературы. Подготовка к практическому занятию.
		Текущий контроль 3				Аудиторный тест			6	Подготовка к текущей аттестации



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
	Раздел 4. Оценка качества и эффективность сервиса	8. Ключевые показатели эффективности	1	Традиционная лекция	2	Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решение ситуационных задач			8	Повторение и закрепление знаний по теме лекции с использованием дополнительных источников литературы. Подготовка к практическому занятию.
		9. Системы управления качеством в логистике	1	Традиционная лекция	2	Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решение ситуационных задач			8	Повторение и закрепление знаний по теме лекции с использованием дополнительных источников литературы. Подготовка к практическому занятию.



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия,	Форма проведения практического занятия				
		10. Управление рекламациями и лояльностью клиентов	1	Традиционная лекция	1	Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решение ситуационных задач			8	Повторение и закрепление знаний по теме лекции с использованием дополнительных источников литературы. Подготовка к практическому занятию.
		Текущий контроль				Групповой проект			8	Подготовка к текущей аттестации
							2	ГК		
		Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой (2 ч.)							6	Подготовка к промежуточной аттестации



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Понятие и элементы логистического сервиса – 8 часов	Основная литература 1. Галанов В.А. Логистика: учебник / Галанов В. А. - 2 изд. - Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2026. - 272 с. (Профессиональное образование) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-91134-906-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2236923 2. Куршакова Н.Б. Логистический менеджмент: учебник / Н.Б. Куршакова, Г.Г. Левкин. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 399 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1020546. - ISBN 978-5-16-018817-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2062327 3. Логистика: учебник / под ред. Б.А. Аникина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 320 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/5242. - ISBN 978-5-16-021292-0. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2221070 4. Логистика: учебник / С.В. Карпова, И.К. Захаренко, В.М. Комаров [и др.] ; под общ. ред. Б.Г. Хаирова, С.В. Карповой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 292 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2138109. - ISBN 978-5-16-019811-8. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2138109 5. Логистический менеджмент: учебное пособие / А. Г. Досова, Т. В. Даева, А. А. Карпова [и др.]. - Волгоград: ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, 2025. - 224 с. - ISBN 978-5-4479-0491-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2228674 6. Носов А.Л. Логистика: учебное пособие / А.Л. Носов. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2025. — 184 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0315-7. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2206196 Дополнительная литература
2	Уровень сервиса и стандарты обслуживания. Исследование потребностей клиентов – 8 часов	
3	Текущий контроль 1 – 6 часов	
4	Стратегия сервиса и политика компании – 8 часов	
5	Управление затратами на сервис – 8 часов	
6	Текущий контроль 2 – 6 часов	
7	Управление заказами и цикл выполнения – 8 часов	



8	Организация доставки и распределения – 8 часов	
9	Послепродажное обслуживание и работа с возвратами – 8 часов	
10	Текущий контроль 3 – 6 часов	
11	Ключевые показатели эффективности – 8 часов	
12	Системы управления качеством в логистике – 8 часов	
13	Управление рекламациями и лояльностью клиентов – 8 часов	

1. Герасимов Б.И. Основы логистики: учебное пособие / Б. И. Герасимов, В. В. Жариков, В. Д. Жариков. — 2-е изд. - Москва: Форум: ИНФРА-М, 2025. — 304 с.: ил. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-909-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2188210>

2. Иванов М.Ю. Логистика: учебное пособие / М. Ю. Иванов, М. Б. Иванова. - 3-е изд. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. - 90 с. - ISBN 978-5-369-00623-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1052239>

3. Канке А.А. Логистика: учебное пособие / А.А. Канке, И.А. Ковалева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 493 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI



14	Текущий контроль 4 - 8 часов	
15	Подготовка промежуточной аттестации – 6 часов	к 10.12737/1946209. - ISBN 978-5-16-018261-2. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1946209 4. Лебедев Е.Н. Инновационные процессы в логистике : монография / Е. Н. Лебедев, Л. Б. Миротин, А. К. Покровский; под общ. ред. проф. Л. Б. Миротина. - 2-е изд. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2025. - 392 с. - ISBN 978-5-9729-2361-8. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2225907 5. Левкин Г.Г. Логистика: учебник / Г. Г. Левкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 267 с. - ISBN 978-5-4475-9834-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1908702 6. Логистика: учебник / М.В. Чараева, Н.Е. Муромец, Е.В. Ляпунцова, О.К. Минева [и др.] ; под общ. ред. д-ра экон. наук, доц. М.В. Чараевой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 461 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2163287. - ISBN 978-5-16-020222-8. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2163287

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№	Индекс	Наименование компетенции, индикатора	Раздел дисциплины,	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора)
---	--------	--------------------------------------	--------------------	---



пп	компетенции, индикатора достижения компетенции	достижения компетенции	обеспечивающий формирование компетенции, индикатора достижения компетенции	достижения компетенции) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-1	Способен осуществлять комплексный анализ, проектирование и планирование эффективных логистических систем				
	ПК-1.4.	Разрабатывает предложения по составлению бизнес-планов развития логистической деятельности организации с учетом результатов маркетинговых исследований и прогнозирования перспектив развития отрасли	Раздел 1. Теоретические основы логистического сервиса Раздел 2. Планирование и организация сервиса Раздел 3. Операционная деятельность в логистическом сервисе Раздел 4. Оценка качества и эффективность сервиса	Теоретические основы концепции логистического сервиса; принципы формирования системы логистического сервиса в различных сегментах рынка; отраслевые стандарты и международные требования к логистическому сервису; методику оценки экономической эффективности логистического сервиса и методы оценки удовлетворенности клиентов; особенности управления обратными потоками в контексте сервисного обслуживания; современные цифровые технологии в области логистического сервиса	Разрабатывать стратегию логистического сервиса; проектировать и оптимизировать сервисные процессы в логистических системах; формировать систему ключевых показателей эффективности (KPI) логистического сервиса и осуществлять их мониторинг; разрабатывать и внедрять стандарты сервисного обслуживания; применять методы бережливого управления (Lean); разрабатывать планы мероприятий по улучшению качества сервиса на основе анализа лучших мировых практик	Навыками комплексной оценки качества логистического сервиса; навыками проектирования клиентских маршрутов; практическими приемами работы с CRM-системами; инструментами прогнозирования потребностей клиентов на основе анализа больших данных; навыками подготовки аналитических отчетов по эффективности логистического сервиса с разработкой обоснованных предложений по корректировке стратегии
2.	ПК-3	Способен организовывать управление взаимоотношениями с потребителями и формировать устойчивую кооперационную инфраструктуру распределения				
	ПК-3.1	Формирует долгосрочные партнёрские отношения с потребителями, включая организацию и проектирование эффективных каналов распределения и сбыта	Раздел 1. Теоретические основы логистического сервиса Раздел 2.	Подходы к управлению конфликтами в каналах распределения, особенности взаимодействия с прямым и косвенным сбытом	Разрешать конфликтные ситуации в каналах распределения, разрабатывать программы лояльности для потребителей и партнёров по сбыту, интегрировать	Навыками управления конфликтами в каналах распределения и методами их профилактики, методиками интеграции обратной связи от



			Планирование и организация сервиса Раздел 3.		обратную связь от потребителей в процесс совершенствования каналов распределения	потребителей в процессы управления каналами распределения
	ПК-3.3	Создает систему оперативного мониторинга ключевых показателей эффективности логистических процессов, обеспечивающих своевременность и качество поставок продукции конечным потребителям	Операционная деятельность в логистическом сервисе Раздел 4. Оценка качества и эффективность сервиса	Методологию разработки систем мониторинга логистического сервиса, включая методы измерения уровня удовлетворенности клиентов, принципы формирования сервисных KPI, стандарты качества обслуживания в логистике, методы оценки сервисного уровня по этапам распределительного логистического процесса, особенности управления обратной связью от потребителей для повышения качества сервиса	Разрабатывать и внедрять системы оперативного мониторинга сервисных показателей, анализировать данные о качестве обслуживания в логистических процессах, корректировать сервисные процессы на основе обратной связи от потребителей, разрабатывать предложения по повышению уровня сервиса с учетом сегментации клиентов, интегрировать данные мониторинга в систему управления логистическим сервисом для оперативного устранения дефектов	Навыками и инструментами измерения качества логистического сервиса, методами анализа данных о клиентском опыте, навыками разработки и контроля выполнения сервисных соглашений, технологиями повышения уровня удовлетворенности клиентов через оптимизацию сервисных процессов

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
----------------------------------	-----------------------	---------------------	---------------------------



<p>Знание теоретических основ концепции логистического сервиса; принципов формирования системы логистического сервиса в различных сегментах рынка; отраслевых стандартов и международных требований к логистическому сервису; методики оценки экономической эффективности логистического сервиса и методов оценки удовлетворенности клиентов; особенностей управления обратными потоками в контексте сервисного обслуживания; современных цифровых технологий в области логистического сервиса</p> <p>Умение разрабатывать стратегию логистического сервиса; проектировать и оптимизировать сервисные процессы в логистических системах; формировать систему ключевых показателей эффективности (KPI) логистического сервиса и осуществлять их мониторинг; разрабатывать и внедрять стандарты сервисного обслуживания; применять методы бережливого управления (Lean); разрабатывать планы мероприятий по улучшению качества сервиса на основе анализа лучших мировых практик</p> <p>Владение навыками комплексной оценки качества логистического сервиса; навыками проектирования клиентских маршрутов; практическими приемами работы с CRM-системами; инструментами прогнозирования потребностей клиентов на основе анализа больших данных; навыками подготовки аналитических отчетов по эффективности логистического сервиса с разработкой обоснованных предложений по корректировке стратегии</p>	<p>Решение тестов, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта</p>	<p>Студент демонстрирует знание основ концепции логистического сервиса; принципов формирования системы логистического сервиса в различных сегментах рынка; отраслевых стандартов и международных требований к логистическому сервису; методики оценки экономической эффективности логистического сервиса и методов оценки удовлетворенности клиентов; особенностей управления обратными потоками в контексте сервисного обслуживания; современных цифровых технологий в области логистического сервиса</p> <p>Студент демонстрирует умение разрабатывать стратегию логистического сервиса; проектировать и оптимизировать сервисные процессы в логистических системах; формировать систему ключевых показателей эффективности (KPI) логистического сервиса и осуществлять их мониторинг; разрабатывать и внедрять стандарты сервисного обслуживания; применять методы бережливого управления (Lean); разрабатывать планы мероприятий по улучшению качества сервиса на основе анализа лучших мировых практик</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками комплексной оценки качества логистического сервиса; навыками проектирования клиентских маршрутов; практическими приемами работы с CRM-системами; инструментами прогнозирования потребностей клиентов на основе анализа больших данных; навыками подготовки аналитических отчетов по эффективности логистического сервиса с разработкой обоснованных предложений по корректировке стратегии</p>	<p>Закрепление владения навыками комплексной оценки качества логистического сервиса; навыками проектирования клиентских маршрутов; практическими приемами работы с CRM-системами; инструментами прогнозирования потребностей клиентов на основе анализа больших данных; навыками подготовки аналитических отчетов по эффективности логистического сервиса с разработкой обоснованных предложений по корректировке стратегии</p>
<p>Знание теоретических подходов к управлению конфликтами в каналах распределения, особенности взаимодействия с прямым и косвенным сбытом, к методологии разработки</p>	<p>Решение тестов, решение</p>	<p>Студент демонстрирует знание теоретических подходов к управлению конфликтами в каналах распределения, особенности взаимодействия с прямым и косвенным сбытом, к</p>	<p>Закрепление владения навыками управления конфликтами в каналах</p>



<p>систем мониторинга логистического сервиса, включая методы измерения уровня удовлетворенности клиентов, принципы формирования сервисных KPI, стандарты качества обслуживания в логистике, методы оценки сервисного уровня по этапам распределительного логистического процесса, особенности управления обратной связью от потребителей для повышения качества сервиса</p> <p>Умение разрешать конфликтные ситуации в каналах распределения, разрабатывать программы лояльности для потребителей и партнёров по сбыту, интегрировать обратную связь от потребителей в процесс совершенствования каналов распределения, разрабатывать и внедрять системы оперативного мониторинга сервисных показателей, анализировать данные о качестве обслуживания в логистических процессах, корректировать сервисные процессы на основе обратной связи от потребителей, разрабатывать предложения по повышению уровня сервиса с учетом сегментации клиентов, интегрировать данные мониторинга в систему управления логистическим сервисом для оперативного устранения дефектов</p> <p>Владение навыками управления конфликтами в каналах распределения и методами их профилактики, методиками интеграции обратной связи от потребителей в процессы управления каналами распределения, навыками и инструментами измерения качества логистического сервиса, методами анализа данных о клиентском опыте, навыками разработки и контроля выполнения сервисных соглашений, технологиями повышения уровня удовлетворенности клиентов через оптимизацию сервисных процессов</p>	<p>ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта</p>	<p>методологии разработки систем мониторинга логистического сервиса, включая методы измерения уровня удовлетворенности клиентов, принципы формирования сервисных KPI, стандарты качества обслуживания в логистике, методы оценки сервисного уровня по этапам распределительного логистического процесса, особенности управления обратной связью от потребителей для повышения качества сервиса</p> <p>Студент демонстрирует умение разрешать конфликтные ситуации в каналах распределения, разрабатывать программы лояльности для потребителей и партнёров по сбыту, интегрировать обратную связь от потребителей в процесс совершенствования каналов распределения, разрабатывать и внедрять системы оперативного мониторинга сервисных показателей, анализировать данные о качестве обслуживания в логистических процессах, корректировать сервисные процессы на основе обратной связи от потребителей, разрабатывать предложения по повышению уровня сервиса с учетом сегментации клиентов, интегрировать данные мониторинга в систему управления логистическим сервисом для оперативного устранения дефектов</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками управления конфликтами в каналах распределения и методами их профилактики, методиками интеграции обратной связи от потребителей в процессы управления каналами распределения, навыками и инструментами измерения качества логистического сервиса, методами анализа данных о клиентском опыте, навыками разработки и контроля выполнения сервисных соглашений, технологиями повышения уровня удовлетворенности клиентов через оптимизацию сервисных процессов</p>	<p>распределения и методами их профилактики, методиками интеграции обратной связи от потребителей в процессы управления каналами распределения, навыками и инструментами измерения качества логистического сервиса, методами анализа данных о клиентском опыте, навыками разработки и контроля выполнения сервисных соглашений, технологиями повышения уровня удовлетворенности клиентов через оптимизацию сервисных процессов</p>
---	---	--	--



Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – тестовые задания

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 – 100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	0-4 баллов, если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – ситуационная задача

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении задач

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	- неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений



Средство оценивания - выполнение группового проекта

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в проекте; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для реализации группового проекта; – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе выполнения проекта документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, выявлены недостатки и предложены практические рекомендации
Показатели оценки	мах 15 баллов
0 баллов	проект не подготовлен;
1–2 балла	подготовлен, но тема раскрыта не полностью
3-4 балла	проект подготовлен, но содержит ошибки и неточности формулировок
5-7 баллов	проект подготовлен, но не достаточен по объему
8-10 баллов	проект подготовлен, но отсутствует презентация
11-12 баллов	проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна
13-15 баллов	все требования соблюдены, презентация полностью раскрывает тему проекта

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении – зачет с оценкой

Средство оценивания – устный опрос + тестовые задания + решение ситуационных задач

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none">полно раскрыто содержание материала;материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;точно используется терминология;показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой	<ol style="list-style-type: none">обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,знание основной и дополнительной литературы;последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;демонстрирует способность

	<p>ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"> • ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; • продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; • продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; • допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию; • 90 –100 % правильных ответов на тестовые задания; • задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения / при решении ситуационной задачи использованы яркие примеры, предлагаемые решения соответствуют разбираемой ситуации, рекомендации нетривиальны и могут быть использованы для конкретного примера; • продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков. 	<p>применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <p>б. подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</p>
<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • вопросы излагаются систематизировано и последовательно; • продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; • продемонстрировано усвоение основной литературы. • ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> • а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; • б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; • в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя; • 70 –89 % правильных ответов на тестовые задания; • задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения / 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.

	<p>ситуация в целом оценена верно, предлагаемые решения в целом соответствуют разбираемой ситуации, отсутствуют примеры, даны традиционные рекомендации по всем вопросам к ситуационной задаче.</p>	
«3»	<ul style="list-style-type: none"> • неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; • усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; • имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; • продемонстрировано усвоение основной литературы; • 50 –69 % правильных ответов на тестовые задания; • задание выполнено в целом правильно, но есть несущественные недостатки / ситуация в целом оценена верно, но не по всем вопросам даны корректные ответы, рекомендации носят отвлеченный характер, нет примеров; • при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации. 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; – менее 50% правильных ответов на тестовые задания; – начато выполнение задания, но окончательного варианта выполнения нет / ситуация разобрана поверхностно, нет конкретных выводов и рекомендаций, не на все вопросы к ситуационной задаче даны ответы. – не сформированы компетенции, умения 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.



	и навыки.	
--	-----------	--

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
8с	Раздел 1. Теоретические основы логистического сервиса	Аудиторное тестирование на выявление уровня освоения теоретических знаний по темам раздела	В аудитории в течение 40 минут должны быть отмечены правильные варианты ответов на 20 тестовых заданий и сданы преподавателю на проверку. Срок определяется учебно-тематическим планом (8 семестр)
8с	Раздел 2. Планирование и организация сервиса	Решение задач по темам раздела на выявление уровня умения и владения компетенцией	В аудитории в течении 30 минут должны быть даны четко аргументированные ответы по предложенным практическим задачам – рассчитаны по формулам, и сданы преподавателю на проверку. Срок определяется учебно-тематическим планом (8 семестр)
8с	Раздел 3. Операционная деятельность в логистическом сервисе	Аудиторное тестирование на выявление уровня освоения теоретических знаний по темам раздела	В аудитории в течение 40 минут должны быть отмечены правильные варианты ответов на 20 тестовых заданий и сданы преподавателю на проверку. Срок определяется учебно-тематическим планом (8 семестр)
8с	Раздел 4. Оценка качества и эффективность сервиса	Групповой проект выполняется на выявление уровня освоения теоретических знаний на темы: «Разработка сервисной стратегии и стандартов обслуживания для логистической компании», «Аудит клиентского пути и оптимизация операционных процессов»	Выполнение группового проекта, состоящего из следующих последовательных действий. Группа студентов делится на подгруппы по 2 человека человек в каждой. Каждая подгруппа проводит исследование по теме с выбором конкретной организации (предприятия). После исследования готовится пояснительная записка, на ее основе – презентация. Групповой проект оформляется в соответствии с требованиями. Каждая подгруппа презентует свой проект в форме мультимедийной презентации. По



		доставки», «Разработка системы ключевых показателей эффективности (KPI) для оценки работы логистического подразделения», «Внедрение цифровых инструментов прозрачности цепи поставок для клиентов», «Реинжиниринг процесса обратной логистики и управления возвратами»	окончании выступления предполагается небольшая групповая дискуссия и ответы на возможные вопросы. Завершающий этап – подведение итогов и оценка результатов группового проекта подгрупп и достижения поставленных перед работой целей. Срок определяется учебно-тематическим планом (8 семестр)
--	--	---	--

Задания для текущего контроля:

Контрольная точка №1 (решение тестов):

1. Что является главной целью логистического сервиса?

- А. Минимизация налоговых отчислений
- Б. Обеспечение наличия нужного товара в нужном месте в нужное время
- В. Увеличение количества складских помещений
- Г. Снижение заработной платы персонала

2. К элементам логистического сервиса «до продажи» относится:

- А. Монтаж оборудования у клиента
- Б. Наличие письменной политики обслуживания
- В. Отслеживание груза в пути
- Г. Возврат бракованной продукции

3. Какой элемент характеризует сервис «во время продажи»?

- А. Обучение персонала клиента
- Б. Гарантийный ремонт
- В. Уровень запасов и комплектация заказа
- Г. Разработка каталога продукции

4. Что из перечисленного относится к сервису «после продажи»?

- А. Предоставление скидки при первом заказе
- Б. Установка программного обеспечения
- В. Наличие товара на складе
- Г. Реклама в социальных сетях

5. Что понимается под «внутренним логистическим сервисом»?

- А. Обслуживание конечных потребителей
- Б. Взаимодействие между подразделениями одной компании
- В. Работа с таможенными органами
- Г. Доставка товаров конкурентам

6. Что означает «гибкость» в логистическом сервисе?

- А. Способность системы адаптироваться у иным требованиям клиента
- Б. Возможность менять цены ежедневно
- В. Использование мягкой упаковки
- Г. Частая смена поставщиков

7. Какой элемент сервиса влияет на удобство оформления заказа?



- А. Цвет сайта компании
- Б. Доступность связи и простота процедуры заказа
- В. Количество этажей на складе
- Г. Марка автомобилей в автопарке

8. Информационная поддержка клиента включает в себя:

- А. Предоставление данных о статусе заказа и наличии товара
- Б. Передачу финансовой отчетности компании
- В. Рассылку поздравлений с праздниками
- Г. Обучение клиента программированию

9. Чем Организация обслуживания потребителей в логистике отличается от физического продукта?

- А. Его можно хранить на складе
- Б. Он нематериален и потребляется в процессе оказания
- В. Он всегда имеет серийный номер
- Г. Его можно вернуть как товар

10. На какой фазе сервиса происходит обработка рекламаций?

- А. До продажи
- Б. Во время продажи
- В. После продажи
- Г. На этапе производства

11. Что показывает «уровень логистического сервиса»?

- А. Количество сотрудников в отделе логистики
- Б. Степень выполнения требований клиентов компанией
- В. Высоту складских стеллажей
- Г. Стоимость акций компании

12. Как ведет себя кривая зависимости «затраты — уровень сервиса» при приближении к 100%?

- А. Затраты линейно снижаются
- Б. Затраты остаются неизменными
- В. Затраты растут экспоненциально
- Г. Затраты стремятся к нулю

13. Каким главным качеством должен обладать стандарт обслуживания?

- А. Быть понятным только руководству
- Б. Быть измеримым и конкретным
- В. Меняться каждый день
- Г. Быть устным велением

14. Что определяет оптимальный уровень сервиса для компании?

- А. Желание директора
- Б. Точка равенства предельных доходов и предельных издержек
- В. Уровень сервиса конкурентов без учета своих затрат
- Г. Максимально возможный уровень независимо от costs

15. Что измеряет индекс NPS (Net Promoter Score)?

- А. Скорость доставки груза
- Б. Готовность клиентов рекомендовать компанию
- В. Объем складских запасов
- Г. Количество возвратов

16. Для чего применяется ABC-анализ клиентов в логистике?

- А. Для изучения алфавитного порядка названий фирм
- Б. Для дифференциации уровня сервиса в зависимости от вклада клиента

В. Для расчета налогов

Г. Для найма новых сотрудников

17. Какой метод исследования позволяет собрать массовые количественные данные?

А. Глубинное интервью

Б. Анкетирование (опрос)

В. Фокус-группа

Г. Наблюдение за одним клиентом

18. Что такое «разрыв в качестве сервиса» (Service Gap)?

А. Расстояние между складом и клиентом

Б. Разница между ожиданиями клиента и фактически полученным сервисом

В. Время обеда сотрудников

Г. Отсутствие товара в каталоге

19. Какой показатель относится к надежности выполнения заказа?

А. OTIF (On Time In Full)

Б. ROI (Return on Investment)

В. EBITDA

Г. KPI менеджера

20. Зачем компании необходимо собирать обратную связь от клиентов?

А. Для увеличения объема бумажной работы

Б. Для выявления проблем и непрерывного улучшения процессов

В. Для передачи данных третьим лицам

Г. Для оправдания штрафов

Контрольная точка №2 (решение тестов):

1. Что представляет собой стратегия логистического сервиса?

А. Разовый план действий на месяц

Б. Долгосрочный план достижения конкурентных преимуществ через обслуживание

В. Инструкция для курьеров

Г. Список цен на услуги доставки

2. Как должна соотноситься стратегия сервиса с общей стратегией бизнеса?

А. Быть полностью независимой

Б. Противоречить ей для создания напряжения

В. Быть согласованной и поддерживать общие цели компании

Г. Разрабатываться после завершения финансового года

3. Что подразумевает политика дифференциации сервиса?

А. Предоставление одинаковых условий всем клиентам

Б. Предложение разных уровней сервиса разным сегментам клиентов

В. Отказ от обслуживания мелких клиентов

Г. Снижение цен для всех подряд

4. Как называется документ, регламентирующий принципы обслуживания клиентов в компании?

А. Бухгалтерский баланс

Б. Политика логистического сервиса

В. Должностная инструкция охранника

Г. Товарная накладная

5. Если компания позиционирует себя как «премиум», какой сервис ей необходим?

А. Минимальный уровень затрат

Б. Стандартный уровень без излишеств

В. Высокий уровень надежности и персонализации

Г. Только самовывоз со склада

6. В чем заключается основной конфликт между отделом маркетинга и логистики?

А. Маркетинг обещает клиентам больше, чем логистика может выполнить

Б. Логистика запрещает маркетингу рекламировать товар

В. Они используют разное программное обеспечение

Г. Конфликта не существует

7. Какое решение может быть принято в рамках стратегии сервиса?

А. Передача функций доставки на аутсорсинг

Б. Изменение цвета логотипа

В. Смена юридического адреса

Г. Увеличение уставного капитала

8. Что является частой причиной саботажа новой сервисной политики сотрудниками?

А. Слишком высокая зарплата

Б. Непонимание целей и отсутствие мотивации

В. Избыток свободного времени

Г. Хорошие условия труда

9. Как должна изменяться сервисная стратегия в период экономического кризиса?

А. Оставаться неизменной любой ценой

Б. Адаптироваться к снижению платежеспособности клиентов

В. Полностью отменять сервис

Г. Увеличивать цены на услуги

10. Кто является конечным бенефициаром успешной реализации стратегии сервиса?

А. Только акционеры компании

Б. Только сотрудники склада

В. Клиент и Компания (взаимовыгодное сотрудничество)

Г. Конкуренты рынка

11. Какова главная цель управления затратами на сервис?

А. Полное устранение всех расходов

Б. Оптимизация затрат при сохранении целевого уровня сервиса

В. Максимальное увеличение бюджета отдела

Г. Перекладывание расходов на клиента

12. Что предполагает концепция «Total Cost Approach» (общих затрат)?

А. Учет только прямых расходов на транспорт

Б. Рассмотрение всех логистических издержек в совокупности

В. Игнорирование скрытых затрат

Г. Учет только заработной платы сотрудников

13. Как ведут себя предельные издержки при стремлении уровня сервиса к 100%?

А. Снижаются

Б. Остаются постоянными

В. Резко возрастают

Г. Становятся отрицательными

14. Что включают в себя «затраты на дефицит» (stockout costs)?

А. Расходы на хранение излишков

Б. Потери от упущенной выгоды и потери клиентов из-за отсутствия товара

В. Зарплата менеджеров по закупкам

Г. Стоимость аренды склада

15. Какой пример относится к прямым затратам на Организация обслуживания потребителей в логистике?

- А. Упущенная репутация
- Б. Топливо для delivery-транспорта
- В. Лояльность клиентов
- Г. Будущие продажи

16. Что является примером скрытых (неявных) затрат сервиса?

- А. Оплата счетов за электричество
- Б. Снижение *lifetime value* клиента из-за плохой доставки
- В. Закупка упаковки
- Г. Амортизация погрузчиков

17. Чем можно обосновать увеличение бюджета на сервис перед руководством?

- А. Личным желанием начальника отдела
- Б. Расчетом возврата инвестиций (ROI) и ростом пожизненной ценности клиента
- В. Тем, что у конкурентов бюджет больше
- Г. Угрозой увольнения сотрудников

18. Как автоматизация процессов влияет на структуру затрат на сервис?

- А. Увеличивает переменные затраты
- Б. Снижает долгосрочные операционные затраты при росте первоначальных инвестиций
- В. Не влияет на затраты
- Г. Полностью устраняет необходимость в людях

19. В чем заключается компромисс (trade-off) между затратами на запасы и транспортом?

- А. Увеличение запасов может снизить затраты на срочную доставку
- Б. Они всегда изменяются в одну сторону
- В. Транспорт не влияет на запасы
- Г. Запасы всегда дешевле транспорта

20. К чему приведет бесконечное снижение затрат на Организация обслуживания потребителей в логистике?

- А. К росту прибыли в долгосрочной перспективе
- Б. К падению качества, оттоку клиентов и потере рынка
- В. К улучшению репутации компании
- Г. К увеличению объемов продаж

Контрольная точка №3 (решение ситуационных задач):

Ситуационная задача 1. «Узкое место» в цикле выполнения заказа

Ситуация:

Интернет-магазин электроники гарантирует доставку «на следующий день». Курьерская служба работает исправно и доставляет грузы за 24 часа. Однако клиенты массово жалуются, что получают заказы только на 3–4 день после оплаты. Анализ показал, что заказ spends 48 часов на складе в статусе «Комплектуется», прежде чем передается курьерам.

Задание:

1. Определите, на каком этапе цикла выполнения заказа возникает проблема.
2. Предложите три организационных мероприятия, которые позволят сократить время обработки заказа на складе без закупки нового оборудования.

Ситуационная задача 2. Приоритизация заказов в условиях дефицита

Ситуация:

В период сезонной распродажи на складе осталось только 50 единиц популярного товара. На этот товар уже оформлено 80 заказов: 10 от ключевых корпоративных клиентов



(VIP), 20 от постоянных розничных покупателей и 50 от новых клиентов, привлеченных рекламой. Полностью удовлетворить спрос невозможно.

Задание:

1. Разработайте алгоритм приоритизации выполнения заказов в данной ситуации.
2. Какие коммуникационные шаги необходимо предпринять по отношению к клиентам, чьи заказы не могут быть выполнены немедленно, чтобы минимизировать репутационные риски?

Ситуационная задача 3. Проблема «последней мили»

Ситуация:

Логистический оператор работает в крупном городе. Статистика показывает, что 15% доставок срываются из-за отсутствия клиента по адресу. Курьеры вынуждены совершать повторные выезды, что увеличивает затраты и время доставки для других получателей. Клиенты утверждают, что не были предупреждены о точном времени прибытия.

Задание:

1. Предложите схему информирования клиента, которая снизит количество неявок.
2. Какие альтернативные варианты вручения груза вы можете предложить клиенту заранее, чтобы избежать повторного визита курьера?

Ситуационная задача 4. Выбор канала распределения для удаленного региона

Ситуация:

Компания планирует начать продажи в удаленном регионе, где плотность населения низкая, а расстояния между населенными пунктами большие. Использование собственного автопарка признано экономически нецелесообразным из-за высоких затрат на пробег. Привлечение местных перевозчиков несет риски низкого качества сервиса.

Задание:

1. Какие альтернативные каналы распределения (кроме курьерской доставки до двери) можно рассмотреть для этого региона?
2. Опишите плюсы и минусы использования сети пунктов выдачи заказов (ПВЗ) в данной ситуации с точки зрения логистического сервиса.

Ситуационная задача 5. Дилемма возвратов и лояльности

Ситуация:

Постоянный клиент вернул дорогостоящий товар через 2 недели после покупки, заявив о браке. Техническая экспертиза показала, что дефект возник из-за нарушения правил эксплуатации самим клиентом. Согласно строгой политике компании, в возврате должно быть отказано. Однако клиент угрожает негативными отзывами в социальных сетях.

Задание:

1. Предложите вариант решения конфликта, который позволит соблюсти интересы компании, но не потеряет лояльность клиента.
2. Какие изменения в процедуру послепродажного обслуживания можно внедрить в будущем, чтобы предотвращать подобные ситуации (например, на этапе передачи товара)?

Контрольная точка №4 (групповой проект):

Выполнение групповых проектов на темы:

«Разработка сервисной стратегии и стандартов обслуживания для логистической компании», «Аудит клиентского пути и оптимизация операционных процессов доставки», «Разработка системы ключевых показателей эффективности (KPI) для оценки работы логистического подразделения», «Внедрение цифровых инструментов прозрачности цепи поставок для клиентов», «Реинжиниринг процесса обратной логистики и управления возвратами»

Группа студентов делится на подгруппы из 2 человек в каждой. Каждая подгруппа проводит исследование по выбранному предприятию в рамках темы группового проекта. После исследования готовится пояснительная записка, на основе которой выполняется презентация и пишется речь.

Каждая подгруппа презентует свой групповой проект в форме мультимедийной презентации. По окончании презентации предполагается небольшая групповая дискуссия и ответы на возможные вопросы других команд. Последним этапом защиты групповых проектов является подведение итогов и оценка результатов работы подгрупп.

Примерное содержание группового проекта

Титульный лист

Введение (1-2 страницы)

Обосновать актуальность темы группового проекта, его теоретическую и практическую значимость. Определить цель группового проекта и основные решаемые задачи. Выделить предмет и объект группового проекта.

1. Теоретическая часть (3-4 страниц)

Оценить степень изученности исследуемой проблемы: проработать литературу в том числе: законодательные и нормативные акты, научную и учебную литературу, периодические издания, издания на иностранных языках, нормативно-справочную документацию и отчетности учреждения (в целом, не менее 10 источников). Необходимо представить обязательные ссылки на все использованные литературные источники (ссылки оформляются в соответствии с требованиями, с обязательным указанием страницы источника, откуда взят материал (например: [5, с.49]).

Рассмотреть основные теоретические аспекты темы группового проекта.

2. Аналитические вопросы (4-5 страниц)

Аналитические материалы обязательно должны сопровождаться таблицами и рисунками.

Выводы и рекомендации (1-2 страницы)

Сделать выводы по проведенному анализу: основные положительные и отрицательные моменты. На основе выявленных негативных моментов предложить пути их решения.

Список используемой литературы (не менее 10).

Критерии оценки группового проекта:

- 1) Полнота описания концепции бизнеса;
- 2) Грамотность обоснования выбора формы организации бизнеса;
- 3) Полнота анализа ресурсов организации;
- 4) Точность определения угроз и возможностей со стороны внешней среды;
- 5) Полнота анализа кредитных предложений банков для финансирования бизнеса;
- 6) Правильность расчета эффективности предпринимательской деятельности.

Перечень вопросов к промежуточной аттестации (зачет с оценкой 8 семестр)



1. Раскройте экономическую сущность понятия «Организация обслуживания потребителей в логистике» и его отличие от материального продукта.
2. Охарактеризуйте три основные фазы логистического сервиса и приведите по два примера услуг для каждой фазы.
3. Что понимается под уровнем логистического сервиса и какими методами его можно измерить?
4. Объясните закономерность влияния уровня сервиса на общие логистические издержки компании.
5. Какие требования предъявляются к стандартам обслуживания клиентов в логистике?
6. В чем заключается необходимость сегментации клиентов при формировании политики сервиса?
7. Опишите основные методы исследования потребностей клиентов в логистических услугах.
8. Что такое «внутренний Организация обслуживания потребителей в логистике» и как он влияет на качество обслуживания внешних клиентов?
9. Опишите алгоритм разработки стратегии логистического сервиса компании.
10. В чем заключается суть политики дифференциации сервиса и когда целесообразно её применять?
11. Раскройте содержание концепции «Total Cost Approach» (общих затрат) применительно к сервису.
12. Какие виды скрытых издержек могут возникнуть вследствие низкого качества логистического сервиса?
13. Какова роль информационных систем в повышении прозрачности логистического сервиса для клиента?
14. Какие критерии следует учитывать при выборе между собственным автопарком и аутсорсингом доставки?
15. Как обосновать руководству компании необходимость увеличения бюджета на Организация обслуживания потребителей в логистике?
16. Из каких этапов складывается цикл выполнения заказа (Order Cycle)?
17. Какие факторы могут негативно повлиять на длительность цикла выполнения заказа и как их нивелировать?
18. В чем состоят основные проблемы и особенности организации доставки «последней мили»?
19. Сравните преимущества и недостатки различных каналов распределения товаров (доставка на дом, ПВЗ, постаматы).
20. Опишите типовую процедуру обработки возврата товара от клиента.
21. Чем обратная логистика (reverse logistics) отличается от прямой логистики с точки зрения организации процессов?
22. Как качество послепродажного обслуживания влияет на повторные покупки и lifetime value клиента?
23. Перечислите и охарактеризуйте ключевые показатели эффективности (KPI) логистического сервиса.
24. Что показывает показатель OTIF (On Time In Full) и как он рассчитывается?
25. Каковы цели внедрения систем менеджмента качества (например, ISO 9001) в логистике?
26. Опишите содержание цикла непрерывного улучшения PDCA в контексте логистического сервиса.



27. Каков оптимальный алгоритм действий компании при получении рекламации от клиента?
28. Объясните суть «парадокса восстановления сервиса» и его значение для управления лояльностью.
29. Какие методы оценки лояльности клиентов (например, NPS) применяются в логистике и как их интерпретировать?
30. Для чего проводится аудит логистического сервиса и какие основные этапы он включает?

Перечень тестовых заданий для промежуточной аттестации (зачет с оценкой 8 семестр)

- 1. Что является ключевым отличием логистического сервиса от материального продукта?**
- А. Возможность складирования на долгий срок
 - Б. Нематериальность и неотделимость от процесса оказания
 - В. Наличие серийного номера
 - Г. Возможность физической передачи права собственности
- 2. Какой элемент сервиса относится к фазе «до продажи»?**
- А. Гарантия на товар
 - Б. Декларирование сервисной политики
 - В. Отслеживание груза
 - Г. Установка оборудования
- 3. Что происходит с логистическими издержками при стремлении уровня сервиса к 100%?**
- А. Они снижаются за счет эффекта масштаба
 - Б. Они растут пропорционально
 - В. Они растут экспоненциально
 - Г. Они остаются неизменными
- 4. Какой метод исследования предпочтителен для выявления глубинных мотивов клиентов?**
- А. Массовое анкетирование
 - Б. Фокус-группа или глубинное интервью
 - В. Анализ бухгалтерской отчетности
 - Г. Наблюдение за конкурентами
- 5. Что понимается под «доступностью товара» в логистическом сервисе?**
- А. Низкая цена товара
 - Б. Наличие товара на складе в момент заказа
 - В. Красивая упаковка товара
 - Г. Реклама товара по ТВ
- 6. Кто является «внутренним клиентом» в системе логистического сервиса?**
- А. Конечный покупатель в магазине
 - Б. Сотрудник отдела продаж внутри компании
 - В. Налоговый инспектор
 - Г. Поставщик сырья
- 7. Что такое стандарт обслуживания?**
- А. Устная договоренность с клиентом
 - Б. Документированный измеримый показатель качества услуги
 - В. Пожелание руководителя отдела
 - Г. Среднерыночная цена услуги

8. Для чего применяется ABC-анализ в управлении сервисом?

- А. Для расчета заработной платы
- Б. Для классификации клиентов по степени важности
- В. Для учета алфавитного порядка товаров
- Г. Для планирования отпуска сотрудников

9. Как должна соотноситься стратегия логистического сервиса с корпоративной стратегией?

- А. Быть полностью независимой
- Б. Противоречить ей для создания конкуренции внутри фирмы
- В. Поддерживать и обеспечивать достижение общих бизнес-целей
- Г. Разрабатываться отдельно и позже

10. Что подразумевает политика дифференциации сервиса?

- А. Одинаковый сервис для всех клиентов независимо от объема
- Б. Предложение различных условий обслуживания разным сегментам клиентов
- В. Отказ от обслуживания убыточных клиентов
- Г. Ежедневное изменение условий договора

11. Что включает в себя концепция «Total Cost Approach» (общих затрат)?

- А. Только транспортные расходы
- Б. Только складские расходы
- В. Сумму всех логистических издержек в цепи поставок
- Г. Только затраты на персонал

12. Что относится к «скрытым издержкам» плохого сервиса?

- А. Оплата топлива
- Б. Потеря репутации и отток клиентов в будущем
- В. Амортизация автомобиля
- Г. Стоимость упаковки

13. Какую функцию выполняет система WMS в обеспечении сервиса?

- А. Управление финансовыми потоками
- Б. Управление складскими запасами и процессами на складе
- В. Ведение бухгалтерского учета
- Г. Разработка маркетинговой стратегии

14. Что дает технология трекинга грузов клиенту?

- А. Снижение стоимости товара
- Б. Прозрачность и контроль местоположения заказа
- В. Гарантию сохранности груза на 100%
- Г. Бесплатную доставку

15. Какой фактор наиболее критичен при обосновании бюджета на сервис?

- А. Личное мнение логиста
- Б. Расчет возврата инвестиций (ROI) и влияние на продажи
- В. Желание купить новое оборудование
- Г. Давление конкурентов

16. С какого момента начинается цикл выполнения заказа?

- А. С момента отгрузки со склада
- Б. С момента получения заказа от клиента
- В. С момента оплаты товара
- Г. С момента производства товара

17. Что означает показатель OTIF (On Time In Full)?

- А. Доставка вовремя и в полном объеме
- Б. Доставка только частичными партиями



В. Доставка с опозданием, но бесплатно

Г. Доставка только в выходные дни

18. В чем заключается основная проблема «последней мили»?

А. Высокая стоимость и сложность доставки до конечного адреса

Б. Отсутствие дорог в стране

В. Нехватка грузовиков на магистралях

Г. Слишком низкая скорость поездов

19. Что такое кросс-докинг?

А. Долгосрочное хранение товара

Б. Перегрузка товара с одного транспорта на другой без размещения на хранение

В. Ремонт поврежденной упаковки

Г. Утилизация брака

20. Почему обратная логистика (возвраты) обычно дороже прямой?

А. Из-за высоких налогов на возвраты

Б. Из-за неструктурированности потоков и ручной обработки

В. Из-за стоимости самого товара

Г. Из-за требований таможни

21. Каков первый шаг при получении возвращенного товара на склад?

А. Immediate продажа со скидкой

Б. Проверка качества и идентификация состояния

В. Выбрасывание в утиль

Г. Возврат поставщику без проверки

22. Какое решение поможет снизить количество неудачных попыток доставки?

А. Увеличение штата курьеров

Б. Предварительное согласование времени доставки и уведомление клиента

В. Снижение цены доставки

Г. Отказ от доставки в отдаленные районы

23. Какой показатель наиболее точно отражает надежность логистического сервиса?

А. Количество сотрудников в отделе

Б. Процент заказов, выполненных без ошибок и в срок

В. Площадь складских помещений

Г. Количество телефонов в офисе

24. Что означает аббревиатура KPI?

А. Ключевые Показатели Эффективности

Б. Контроль Перевозок и Имущества

В. Классификация Правил Инвентаризации

Г. Коэффициент Полезного Действия

25. Какой международный стандарт наиболее применим к системам менеджмента качества?

А. ISO 9001

Б. ISO 14000

В. GDPR

Г. PCI DSS

26. Что представляет собой цикл PDCA?

А. Plan-Do-Check-Act (Планируй-Делай-Проверяй-Воздействуй)

Б. Buy-Sell-Trade-Return (Покупай-Продавай-Торгуй-Возвращай)

В. Fast-Slow-Cheap-Expensive (Быстро-Медленно-Дешево-Дорого)

Г. Start-Stop-Wait-Go (Старт-Стоп-Жди-Иди)

27. Что такое «парадокс восстановления сервиса»?



- А. Клиент становится более лояльным после успешного решения проблемы, чем если бы проблемы не было
- Б. Сервис невозможно восстановить после сбоя
- В. Восстановление сервиса всегда стоит дороже нового
- Г. Клиенты не замечают улучшения сервиса

28. Какова главная цель работы с рекламациями?

- А. Доказать вину клиента
- Б. Минимизировать выплаты любой ценой
- В. Восстановить доверие клиента и предотвратить повторение ошибки
- Г. Передать дело в суд

29. Как часто следует пересматривать КРІ логистического сервиса?

- А. Никогда, если они утверждены
- Б. Регулярно, в зависимости от изменений стратегии и рынка
- В. Только при смене генерального директора
- Г. Раз в 10 лет

30. Что является высшей целью управления логистическим сервисом?

- А. Снижение затрат до нуля
- Б. Достижение максимальной лояльности клиентов при оптимальных издержках
- В. Увеличение количества жалоб для работы над ошибками
- Г. Полная автоматизация без участия людей

Перечень практических заданий для промежуточной аттестации (зачет с оценкой 8 семестр)

Практическое задание 1. «Разрыв в ожиданиях»

Ситуация: Компания разработала отличную сервисную политику, где прописаны высокие стандарты доставки. Однако на сайте компании эта информация скрыта в разделе «Документы», а менеджеры по продажам при общении с клиентами вообще не упоминают условия доставки, фокусируясь только на цене продукта. Клиенты часто удивляются условиям поставки уже после заключения договора.

Вопрос: На каком этапе формирования сервиса допущена ошибка (до, во время или после продажи)? Предложите три конкретных мероприятия по интеграции сервисной политики в процесс продаж.

Практическое задание 2. «Конфликт обещаний»

Ситуация: Отдел маркетинга запустил рекламную кампанию с лозунгом «Доставка за 2 часа в любой точке города». Отдел логистики не был согласован с этим решением и технически может обеспечить такую скорость только в пределах центра города. Поступило множество жалоб от клиентов из спальных районов.

Вопрос: В чем заключается стратегическая ошибка компании? Опишите алгоритм действий руководителя логистической службы для решения текущего конфликта и предотвращения подобных ситуаций в будущем.

Практическое задание 3. «Погоня за идеалом»

Ситуация: Генеральный директор поставил задачу отделу логистики обеспечить 100% доступность товара на складе для любого клиента, чтобы исключить любые потери продаж. Логисты предупреждают, что это потребует увеличения складских запасов в 3 раза.

Вопрос: Объясните руководству, почему стремление к 100% уровню сервиса может быть экономически нецелесообразным. Какой компромисс необходимо найти?

Практическое задание 4. «Узкое горлышко»

Ситуация: Компания закупила новый быстрый транспорт для доставки, но время выполнения заказа клиентами не сократилось. Анализ показал, что заказ spends 80% времени на складе в ожидании комплектации и оформления документов, и только 20% времени находится в пути.

Вопрос: Identify the bottleneck (идентифицируйте узкое место) в цикле выполнения заказа. Какие организационные меры можно принять для ускорения процесса без покупки новой складской техники?

Практическое задание 5. «Проблема последней мили»

Ситуация: В крупном городе курьерская служба сталкивается с тем, что каждый пятый клиент не встречает курьера в согласованный часовой интервал. Это ведет к холостым пробегам и задержкам для других клиентов.

Вопрос: Предложите три альтернативных формата выдачи заказа, которые снизят зависимость от присутствия клиента дома. Как изменить процедуру информирования клиента для снижения количества неявок?

Практическое задание 6. «Дилемма возвратов»

Ситуация: Постоянный крупный клиент вернул партию товара, утверждая, что упаковка была повреждена при доставке. Видеофиксация отгрузки показывает, что товар уехал со склада в исправном состоянии. Клиент угрожает разрывом контракта.

Вопрос: Как следует поступить компании, чтобы сохранить клиента, но не признать свою вину необоснованно? Опишите процедуру работы с данной претензией с точки зрения сервиса.

Практическое задание 7. «Ложные показатели»

Ситуация: Отдел логистики отчитывается о превосходных показателях: все заказы отгружаются вовремя (по внутреннему графику), затраты в норме. Однако индекс потребительской лояльности (NPS) падает уже третий квартал подряд.

Вопрос: В чем может быть причина расхождения внутренних KPI и реального удовлетворения клиентов? Какие дополнительные показатели качества сервиса необходимо внедрить?

Практическое задание 8. «Равенство против Эффективности»

Ситуация: Компания обслуживает 500 клиентов. Мелкие клиенты (80% базы) требуют такого же уровня персонального внимания и срочности доставки, как и ключевые партнеры (20% базы, дающие 80% выручки). Ресурсы службы сервиса истощены.

Вопрос: Обоснуйте необходимость внедрения дифференцированной сервисной политики. Как объяснить мелким клиентам изменение условий обслуживания без потери репутации?

Практическое задание 9. «Информационный вакуум»

Ситуация: Клиенты интернет-магазина часто звонят в колл-центр с вопросом «Где мой заказ?», хотя товар уже в пути. Операторы тратят 70% времени на ответы на эти вопросы, не успевая решать реальные проблемы.

Вопрос: Какое технологическое решение позволит снизить нагрузку на колл-центр и повысить прозрачность сервиса для клиента? Опишите функционал, который должен быть доступен клиенту в личном кабинете.

Практическое задание 10. «Кризис в соцсетях»

Ситуация: Известный блогер опубликовал негативный отзыв о том, что курьер компании вел себя грубо и бросил коробку у двери. Пост набрал тысячи репостов за несколько часов.

Вопрос: Разработайте план действий по управлению репутацией в данной ситуации. Какие шаги должна предпринять служба качества и сервисная служба в первые 24 часа?

Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенции

ПК-1. Способен осуществлять комплексный анализ, проектирование и планирование эффективных логистических систем, в части индикаторов достижения компетенции:

ПК-1.4. Разрабатывает предложения по составлению бизнес-планов развития логистической деятельности организации с учетом результатов маркетинговых исследований и прогнозирования перспектив развития отрасли

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора ответа

Примерная тематика тестовых заданий:

1. Какова основная роль маркетинговых исследований при разработке бизнес-плана логистического проекта?

- А. Определение цвета корпоративной упаковки
- Б. Обоснование спроса на услуги и емкости рынка
- В. Расчет заработной платы водителей
- Г. Выбор названия компании

2. Какой горизонт прогнозирования наиболее целесообразен для стратегического бизнес-плана развития логистической инфраструктуры?

- А. 1 неделя
- Б. 1 месяц
- В. 3–5 лет
- Г. 10–15 лет

3. Какой раздел бизнес-плана наиболее важен для инвесторов при оценке логистического стартапа?

- А. История создания компании
- Б. Финансовый план и анализ рисков
- В. Список сотрудников
- Г. Режим работы офиса

4. Что следует учитывать в бизнес-плане при прогнозировании развития отрасли логистики?

- А. Только внутренние желания собственников
- Б. Технологические тренды (автоматизация, эко-логистика) и регуляторные изменения
- В. Погодные условия на следующий месяц
- Г. Личные предпочтения конкурентов

5. Какой показатель лучше всего отражает потенциал роста логистического рынка для бизнес-планирования?

- А. Количество сотрудников в отрасли
- Б. Темпы роста e-commerce и товарооборота

- В. Цена на бензин сегодня
- Г. Количество звонков в колл-центр

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 1. Прочитайте термины и установите их соответствие понятиям.

- 1. Фокус-группа
- 2. Вторичные данные
- 3. Глубинное интервью
- А. Информация, уже собранная ранее другими организациями (отчеты, статистика)
- Б. Групповая дискуссия для выявления потребительских предпочтений
- В. Индивидуальная беседа для изучения мотивов принятия решений

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры:

1)- ; 2 - ; 3 - .

Задание 2. Прочитайте термины и установите их соответствие понятиям.

- 1. Качественное прогнозирование
- 2. Количественное прогнозирование
- 3. Экстраполяция
- А. Прогноз на основе математической обработки исторических данных
- Б. Перенос закономерностей прошлого на будущее
- В. Прогноз на основе мнений экспертов и интуиции

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры:

1)- ; 2 - ; 3 - .

Задание 3. Прочитайте термины и установите их соответствие понятиям.

- 1. Резюме
- 2. Производственный план
- 3. Анализ рисков
- А. Описание технологий, процессов и необходимых ресурсов
- Б. Краткое изложение сути проекта для инвестора
- В. Оценка вероятных угроз и план действий по их нейтрализации

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры:

1)- ; 2 - ; 3 - .

Задание 4. Прочитайте термины и установите их соответствие понятиям.

- 1. NPV (Чистая приведенная стоимость)
- 2. PP (Срок окупаемости)
- 3. ROI (Рентабельность инвестиций)
- А. Период времени, необходимый для возврата вложенных средств
- Б. Отношение прибыли к сумме инвестиций
- В. Разница между дисконтированными доходами и расходами

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры:

1)- ; 2 - ; 3 - .

Задание 5. Прочитайте термины и установите их соответствие понятиям.

- 1. SWOT-анализ
- 2. PEST-анализ
- 3. Модель 5 сил Портера



- А. Анализ макроэкономических факторов (политика, экономика, социум, технологии)
Б. Оценка конкурентной интенсивности в отрасли
В. Оценка сильных и слабых сторон, возможностей и угроз проекта

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры:

1)- ; 2 - ; 3 - .

Задания открытого типа с развернутым ответом

Задача 1. «Вход на новый рынок»

Ситуация: Логистическая компания планирует расширить деятельность в другой регион. У руководителя есть данные о численности населения региона, но нет данных о деятельности конкурентов и реальном спросе на складские услуги.

Задание: Какие конкретные виды маркетинговых исследований необходимо провести перед включением этого региона в бизнес-план? Обоснуйте, почему данных о численности населения недостаточно для планирования мощностей склада.

Задача 2. «Технологический сдвиг»

Ситуация: При составлении бизнес-плана на 5 лет аналитики прогнозируют массовое внедрение автономных доставочных роботов в отрасли через 3 года. В текущем плане предусмотрены большие затраты на наем курьеров.

Задание: Как следует скорректировать финансовый и производственный разделы бизнес-плана с учетом этого прогноза? Какие риски нужно прописать в случае, если технология внедрится быстрее или медленнее прогноза?

Задача 3. «Обоснование инвестиций»

Ситуация: Собственники отказываются финансировать автоматизацию склада, считая, что текущий ручной труд дешевле. В бизнес-плане нужно убедить их в обратном, используя прогнозы развития отрасли.

Задание: Какие аргументы, помимо прямой экономии на зарплате, следует включить в бизнес-план (например, скорость обработки, точность, масштабируемость)? Как связать это с перспективами роста товарооборота компании?

Задача 4. «Изменение потребительского поведения»

Ситуация: Маркетинговое исследование показало резкий рост спроса на доставку «день в день» и отказ клиентов от стандартной доставки «3–5 дней». Текущий бизнес-план ориентирован на магистральные перевозки большими партиями.

Задание: Какие изменения необходимо внести в стратегию развития логистической сети в бизнес-плане? Как это повлияет на структуру складских запасов и транспортную схему?

Задача 5. «Управление рисками в плане»

Ситуация: В бизнес-плане развития логистического хаба заложены оптимистичные прогнозы роста рынка (+20% в год). Однако эксперты предупреждают о возможном экономическом спаде и снижении покупательской способности.

Задание: Какой сценарий планирования (оптимистичный, пессимистичный, реалистичный) следует предложить руководству? Какие меры антикризисного управления логистикой нужно предусмотреть в разделе рисков бизнес-плана?

Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенции ПК-3. Способен организовывать управление взаимоотношениями с потребителями и формировать устойчивую кооперационную инфраструктуру распределения, в части индикаторов достижения компетенции:

ПК-3.1. Формирует долгосрочные партнёрские отношения с потребителями, включая организацию и проектирование эффективных каналов распределения и сбыта
ПК-3.3. Создает систему оперативного мониторинга ключевых показателей эффективности логистических процессов, обеспечивающих своевременность и качество поставок продукции конечным потребителям.

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора ответа

Примерная тематика тестовых заданий:

- 1. Какой критерий является приоритетным при выборе канала распределения для формирования долгосрочных партнерских отношений с ключевыми клиентами?**
 - А. Минимальная стоимость доставки в краткосрочном периоде
 - Б. Возможность контроля качества сервиса и обмена данными
 - В. Наличие бесплатной рекламы для партнера
 - Г. Максимальное количество посредников в цепи
- 2. Что означает показатель OTIF в системе мониторинга эффективности поставок?**
 - А. Общее количество отгруженных товаров
 - Б. Доставка вовремя и в полном объеме
 - В. Средняя стоимость обработки заказа
 - Г. Количество возвратов за месяц
- 3. Какая система наиболее эффективна для управления взаимоотношениями с потребителями (CRM) в контексте логистики?**
 - А. Система, хранящая только бухгалтерские документы
 - Б. Система, фиксирующая историю заказов, предпочтения и рекламации клиента
 - В. Система учета рабочего времени водителей
 - Г. Система охраны складского периметра
- 4. Что является главным признаком устойчивой кооперационной инфраструктуры распределения?**
 - А. Частая смена перевозчиков для получения скидок
 - Б. Интеграция информационных систем партнера и поставщика
 - В. Отсутствие письменных договоров
 - Г. Работа только по предоплате
- 5. Какое действие наиболее способствует удержанию клиента при систематическом снижении показателей качества доставки?**

- А. Снижение цен на продукцию
- Б. Внедрение прозрачной системы мониторинга и информирования о проблемах
- В. Увеличение количества менеджеров по продажам
- Г. Игнорирование негативных отзывов

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 1. Прочитайте термины и установите их соответствие понятиям.

- 1. Прямой канал
- 2. Косвенный канал
- 3. Гибридный канал
- А. Продажа через независимых посредников (дилеров, ритейлеров)
- Б. Сочетание прямых продаж и работы через партнеров
- В. Продажа товара непосредственно от производителя конечному потребителю

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры:

1)- ; 2 - ; 3 - .

Задание 2. Прочитайте термины и установите их соответствие понятиям.

- 1. Lead Time
- 2. Fill Rate
- 3. On-Time Delivery
- А. Доля заказов, укомплектованных полностью из наличия
- Б. Время выполнения заказа от размещения до получения
- В. Процент заказов, доставленных в согласованное время

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры:

1)- ; 2 - ; 3 - .

Задание 3. Прочитайте термины и установите их соответствие понятиям.

- 1. Транзакционное партнерство
- 2. Стратегический альянс
- 3. Тактическое сотрудничество
- А. Долгосрочное взаимодействие с интеграцией процессов и разделением рисков
- Б. Разовые сделки без обязательств на будущее
- В. Среднесрочное взаимодействие на основе типовых договоров

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры:

1)- ; 2 - ; 3 - .

Задание 4. Прочитайте термины и установите их соответствие понятиям.

- 1. TMS (Transport Management System)
- 2. Dashboard (Панель показателей)
- 3. Трекинг-система
- А. Визуализация ключевых метрик в реальном времени
- Б. Отслеживание местоположения груза в пути
- В. Система планирования и оптимизации транспортных маршрутов

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры:

1)- ; 2 - ; 3 - .

Задание 5. Прочитайте термины и установите их соответствие понятиям.

1. Персонализированная доставка
2. Гибкий график отгрузок
3. Программы бонусов за объем
- А. Возможность клиента выбирать удобные временные окна
- Б. Предоставление скидок или приоритета постоянным партнерам
- В. Учет предпочтений клиента (упаковка, место оставления груза)

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры:

1)- ; 2 - ; 3 - .

Задания открытого типа с развернутым ответом

Задача 1. «Выбор канала для ключевого клиента»

Ситуация: Крупная торговая сеть требует прямых поставок на свои распределительные центры с интеграцией информационных систем. Сейчас компания работает через региональных дистрибьюторов, что проще в администрировании, но снижает маржу и контроль над сервисом.

Задание: Оцените риски и преимущества перехода на прямой канал распределения для этого клиента. Какие условия необходимо прописать в договоре, чтобы сформировать устойчивое партнерство?

Задача 2. «Падение показателя OTIF»

Ситуация: В системе мониторинга вы заметили, что показатель OTIF для ключевого партнера снизился с 95% до 80% за последний месяц. Клиент еще не пожаловался официально, но менеджеры заметили охлаждение в общении.

Задание: Опишите алгоритм действий менеджера по работе с клиентами. Как использовать данные мониторинга для proactive (упреждающего) решения проблемы до разрыва отношений?

Задача 3. «Конфликт из-за видимости груза»

Ситуация: Партнер утверждает, что не получает актуальную информацию о статусе грузов, хотя компания утверждает, что доступ к трекингу предоставлен. Выясняется, что интерфейс системы слишком сложен для логистов партнера.

Задание: Какое решение предложите для улучшения кооперационной инфраструктуры? Как упростить взаимодействие без потери безопасности данных?

Задача 4. «Внедрение KPI для перевозчика»

Ситуация: Компания хочет повысить качество доставки до конечных потребителей, но текущие договоры с перевозчиками не содержат штрафов или бонусов за качество сервиса, только за факт перевозки.

Задание: Какие ключевые показатели (KPI) необходимо включить в новый контракт с перевозчиком, чтобы они влияли на удовлетворенность конечного потребителя? Как организовать мониторинг этих показателей?

Задача 5. «Удержание клиента через сервис»

Ситуация: Конкурент предложил ключевому клиенту более низкую цену на продукцию. Клиент склоняется к уходу, хотя ваш Организация обслуживания потребителей в логистике работает стабильнее.



Задание: Как использовать данные о качестве поставок и историю партнерства, чтобы обосновать ценность вашего предложения? Какие нематериальные преимущества логистического сервиса можно предложить в качестве аргумента?

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа – одна из форм учебных занятий, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение различных умений и навыков.

Занятие семинарского типа представляет собой комплексную форму и завершающее звено в изучении предусмотренных в рабочей программе тем дисциплины. Комплексность данной формы занятий определяется тем, что в ходе проведения занятия сочетаются выступления студентов и преподавателя; положительное толкование (рассмотрение) обсуждаемой проблемы и анализ различных, часто дискуссионных позиций; обсуждение мнений студентов и разъяснение (консультация) преподавателя; углубленное изучение теории и приобретение навыков умения ее использовать в практической работе.

Количество часов занятий семинарского типа по дисциплине определено рабочим учебным планом направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль Управление персоналом организаций.

Занятия семинарского типа по дисциплине «Организация обслуживания потребителей в логистике» проводятся *в форме практических занятий*.

В системе подготовки практические занятия занимают большую часть времени, отводимого на самостоятельное обучение. Являясь как бы дополнением к лекционному курсу, они закладывают и формируют основы направления подготовки и компетентностного подхода заданного профиля. Содержание занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой активности личности. Они развивают научное мышление, речь студентов, позволяют проверить их знания. Поэтому практические занятия выполняют не только познавательную и воспитательную функции, но и функцию контроля роста обучающихся как творческих личностей.

Практические занятия предполагают предварительную подготовку студентов по плану практического занятия. Готовясь к практическому занятию, студент должен ознакомиться с материалом соответствующей лекции, учебной литературы, которые по своему содержанию представляют теоретическую базу курса. Важной задачей для студентов является проработка всех вопросов не только на основе учебной литературы, но и дополнительных источников.

Тематика практических занятий

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА

Практическое занятие 1

Вид практического занятия: Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решений ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Понятие и элементы логистического сервиса

Цель занятия: закрепление теоретических знаний о понятии и элементах логистического сервиса



Содержание: В теме раскрывается сущность логистического сервиса как ключевого инструмента удовлетворения потребностей клиентов. Рассматриваются три основные фазы сервиса: до продажи, во время продажи и после продажи. Студенты изучают влияние качества сервиса на формирование конкурентных преимуществ предприятия.

Практические навыки: навыки закрепления знаний о понятии и элементах логистического сервиса

Продолжительность занятия – 1 час

Контрольные задания:

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятию «Организация обслуживания потребителей в логистике».
2. Назовите три основные фазы логистического сервиса.
3. В чем разница между сервисом до продажи и после продажи?
4. Как Организация обслуживания потребителей в логистике влияет на лояльность клиентов?
5. Перечислите основные элементы сервиса на этапе реализации товара.

Темы для доклада:

1. Эволюция понятия сервиса в логистике XX–XXI веков.
2. Роль логистического сервиса в маркетинговой стратегии фирмы.
3. Сравнительный анализ сервиса в B2B и B2C сегментах.
4. Влияние культурных особенностей на восприятие сервиса в разных странах.
5. Сервис как инструмент нематериальной конкуренции.

Тестовые вопросы:

1. Какая фаза сервиса включает обучение персонала клиента?

- А. До продажи,
- Б. Во время продажи,
- В. После продажи,
- Г. Ни одна

2. Что является главным целью логистического сервиса?

- А. Снижение налогов,
- Б. Удовлетворение потребностей клиента,
- В. Увеличение штата,
- Г. Покупка складов

3. К элементам сервиса «во время продажи» относится:

- А. Монтаж,
- Б. Наличие запасов,
- В. Гарантийный ремонт,
- Г. Установка ПО

4. Кто является внутренним клиентом логистического сервиса?

- А. Покупатель,
- Б. Сотрудник отдела продаж,
- В. Конкурент,
- Г. Налоговая

5. Что не относится к элементам сервиса после продажи?

- А. Запасные части,
- Б. Оформление заказа,



В. Ремонт,
Г. Замена брака

Ситуационные задачи

Ситуационная задача 1.

Компания получила жалобу, что менеджеры грубо общаются с клиентами при оформлении заказа. К какой фазе сервиса относится проблема и какие меры принять?

Ситуационная задача 2.

Клиент требует инструкцию по эксплуатации товара до момента его покупки. Should ли вы предоставить её и к какой фазе сервиса это относится?

Ситуационная задача 3.

Конкурент внедрил услугу бесплатной сборки мебели. Как вам реагировать, если у вас этой услуги нет?

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решений ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Уровень сервиса и стандарты обслуживания. Исследование потребностей клиентов

Цель занятия: закрепление теоретических знаний об уровне сервиса и стандартах обслуживания, исследования потребностей клиентов

Содержание: Изучаются методы определения оптимального уровня обслуживания для различных сегментов рынка. Анализируется взаимосвязь между качеством сервиса и логистическими издержками компании. Формируются навыки разработки четких стандартов обслуживания клиентов.

Практические навыки: навыки закрепления знаний об уровне сервиса и стандартах обслуживания, исследования потребностей клиентов

Продолжительность занятия – 1 час

Контрольные задания:

Вопросы для обсуждения:

1. Что понимается под уровнем логистического сервиса?
2. Как зависит объем продаж от уровня сервиса?
3. Что такое «стандарт обслуживания клиента»?
4. В чем заключается компромисс между уровнем сервиса и издержками?
5. Какие методы используются для измерения уровня сервиса?
6. Зачем компании исследовать потребности клиентов в логистике?
7. Какие методы сбора информации о клиентах вы знаете?
8. Что такое сегментация клиентов по требованиям к сервису?
9. Как часто следует проводить опросы удовлетворенности?
10. Что делать с результатами исследования потребностей?

Темы для доклада:

1. Методика расчета оптимального уровня сервиса.
2. Опыт внедрения стандартов обслуживания в международных компаниях.
3. Влияние цифровизации на стандарты скорости доставки.

4. Психология восприятия времени ожидания клиентом.
5. Стандартизация сервиса в сетевом ритейле.
6. Современные инструменты онлайн-опросов клиентов.
7. Анализ негативных отзывов как источник улучшения сервиса.
8. Особенности исследования потребностей ключевых клиентов (Key Accounts).
9. Использование Big Data для прогнозирования потребностей в сервисе.
10. Этические аспекты сбора данных о клиентах.

Тестовые вопросы:

- 1. Что происходит с издержками при повышении уровня сервиса?**
 - А. Снижаются,
 - Б. Растут,
 - В. Не меняются,
 - Г. Исчезают
- 2. Какой показатель чаще всего используется для оценки доступности товара?**
 - А. Коэффициент заполнения заказа,
 - Б. Прибыль,
 - В. Зарплата,
 - Г. Аренда
- 3. Что такое «дефицит сервиса»?**
 - А. Избыток товара,
 - Б. Несоответствие ожиданий и реальности,
 - В. Низкие цены,
 - Г. Быстрая доставка
- 4. Стандарт обслуживания должен быть:**
 - А. Размытым,
 - Б. Измеримым,
 - В. Секретным,
 - Г. Изменяемым ежедневно
- 5. Кривая «затраты-сервис» обычно имеет вид:**
 - А. Прямой,
 - Б. Экспоненты,
 - В. Окружности,
 - Г. Синусоиды

Ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1.

Руководство требует повысить уровень сервиса до 100% доступности товара. Объясните, почему это экономически нецелесообразно.

Ситуационная задача 2.

Клиенты жалуются на долгую доставку, но бюджет на логистику урезать нельзя. Какие нематериальные способы повышения восприятия сервиса вы предложите?

Ситуационная задача 3.

Вы разработали стандарт доставки «день в день», но курьеры его не выполняют. В чем может быть причина и как исправить ситуацию?

Ситуационная задача 4.

Крупный клиент требует ежедневных отчетов о движении груза, что перегружает менеджеров. Как решить конфликт интересов?

Ситуационная задача 5.



Вы провели опрос, и 90% клиентов довольны, но продажи падают. В чем может быть ошибка исследования?

Ситуационная задача 6.

Новый конкурент предлагает сервис, о котором ваши клиенты даже не просили, но они начали уходить к нему. Ваши действия?

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ 1 – АУДИТОРНЫЙ ТЕСТ

РАЗДЕЛ 2. ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решений ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Стратегия сервиса и политика компании

Цель занятия: закрепление теоретических знаний о стратегии сервиса и политике компании

Содержание: Тема посвящена формированию стратегии сервиса в соответствии с общими целями бизнеса. Изучаются подходы к дифференциации обслуживания для ключевых и второстепенных клиентов. Разрабатываются документы, регламентирующие сервисную политику компании.

Практические навыки: навыки закрепления знаний о стратегии сервиса и политике компании

Продолжительность занятия – 1 час

Контрольные задания:

Вопросы для обсуждения:

1. Что включает в себя стратегия логистического сервиса?
2. Как стратегия сервиса связана с общей стратегией бизнеса?
3. Что такое политика дифференциации сервиса?
4. Кто отвечает за реализацию сервисной политики?
5. Как документально оформляется политика сервиса?

Темы для доклада:

1. Кейсы успешных сервисных стратегий (Amazon, IKEA и др.).
2. Аутсорсинг сервиса: плюсы и минусы для стратегии.
3. Влияние экологической стратегии на Организация обслуживания потребителей в логистике.
4. Сервисная стратегия для стартапов vs крупных корпораций.
5. Адаптация сервисной политики в кризисные периоды.

Тестовые вопросы:

1. Стратегия сервиса должна быть:

- А. Согласована с целями бизнеса,
- Б. Скрыта от клиентов,
- В. Изменчива еженедельно,
- Г. Не важна

2. Что такое «клиентоориентированность»?

- А. Философия бизнеса,
- Б. Название отдела,



В. Вид товара,

Г. Тип склада

3. Дифференциация сервиса означает:

А. Одинаковый сервис для всех,

Б. Разный сервис для разных групп,

В. Отказ от сервиса,

Г. Бесплатный сервис

4. Документ, регламентирующий сервис, называется:

А. Стандарт/Политика,

Б. Счет-фактура,

В. Трудовой договор,

Г. Чек

5. Кто является главным бенефициаром стратегии сервиса?

А. Клиент и Компания,

Б. Только Компания,

В. Только Клиент,

Г. Конкуренты

Ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1.

Компания решила позиционировать себя как «премиум», но логистика работает в эконом-режиме. Какие риски это несет?

Ситуационная задача 2.

Маркетинг обещает доставку за 1 час, а логистика может обеспечить только 24 часа. Как разрешить противоречие в стратегии?

Ситуационная задача 3.

Вы внедрили новую сервисную политику, но сотрудники саботируют изменения. Какие управленческие решения нужны?

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решений ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Управление затратами на сервис

Цель занятия: закрепление теоретических знаний об управлении затратами на сервис

Содержание: Анализируется структура затрат на поддержание различных уровней логистического сервиса. Изучаются методы оптимизации расходов без потери качества обслуживания потребителей. Рассматривается концепция общих логистических издержек в контексте сервиса.

Практические навыки: навыки закрепления знаний об управлении затратами на сервис

Продолжительность занятия – 1 час

Контрольные задания:

Вопросы для обсуждения:

1. Из чего складываются затраты на Организация обслуживания потребителей в логистике?

2. Что такое метод «Total Cost Approach» в сервисе?



3. Как найти баланс между качеством сервиса и расходами?
4. Какие затраты считаются скрытыми в логистическом сервисе?
5. Как обосновать руководству увеличение бюджета на сервис?

Темы для доклада:

1. Методы снижения логистических издержек без потери качества.
2. Расчет стоимости потери клиента из-за плохого сервиса.
3. Влияние топливных цен на стоимость сервисных услуг.
4. Автоматизация как способ снижения затрат на сервис.
5. Бенчмаркинг затрат на сервис в отрасли.

Тестовые вопросы:

1. Что произойдет, если бесконечно снижать затраты на сервис?

- А. Вырастет прибыль,
- Б. Упадет качество и продажи,
- В. Ничего,
- Г. Вырастут налоги

2. К прямым затратам на сервис относится:

- А. Зарплата курьеров,
- Б. Упущенная выгода,
- В. Репутация,
- Г. Лояльность

3. Что такое «затраты на дефицит»?

- А. Расходы на хранение,
- Б. Потери от нехватки товара,
- В. Зарплата,
- Г. Аренда

4. Оптимизация затрат направлена на:

- А. Минимизацию при сохранении уровня,
- Б. Полное устранение затрат,
- В. Увеличение затрат,
- Г. Игнорирование затрат

5. Какой показатель связывает сервис и финансы?

- А. Рентабельность сервиса,
- Б. Цвет упаковки,
- В. Количество машин,
- Г. Возраст директора

Ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1.

Финансовый директор требует сократить бюджет на доставку на 20%. Как это скажется на сервисе и как аргументировать отказ?

Ситуационная задача 2.

Вы выяснили, что доставка мелких заказов убыточна. Какие варианты решения проблемы вы предложите (кроме отказа)?

Ситуационная задача 3.

Клиент готов платить больше за срочность, но это ломает общую схему затрат. Стоит ли идти навстречу?

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ 2 – АУДИТОРНЫЙ ТЕСТ

РАЗДЕЛ 3. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ЛОГИСТИЧЕСКОМ СЕРВИСЕ

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решений ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Управление заказами и цикл выполнения

Цель занятия: закрепление теоретических знаний об управлении заказами и циклом выполнения

Содержание: Детально изучается цикл выполнения заказа от момента получения до доставки клиенту. Анализируются факторы, влияющие на длительность и надежность обработки заказа. Отрабатываются навыки минимизации ошибок на этапе комплектации и отгрузки.

Практические навыки: навыки закрепления знаний об управлении заказами и циклом выполнения

Продолжительность занятия – 1 час

Контрольные задания:

Вопросы для обсуждения:

1. Что включает в себя цикл выполнения заказа?
2. Какие этапы обработки заказа существуют?
3. Как сократить длительность цикла заказа?
4. Что такое «полнота выполнения заказа»?
5. Какие ошибки чаще всего возникают при обработке заказа?

Темы для доклада:

1. Автоматизация приема заказов: от телефона до API.
2. Влияние сезонности на цикл выполнения заказа.
3. Управление срочными (горящими) заказами.
4. Стандарты обработки заказов в интернет-магазинах.
5. Взаимодействие отдела продаж и склада при обработке заказа.

Тестовые вопросы:

1. С чего начинается цикл выполнения заказа?
 - А. С получения заказа,
 - Б. С доставки,
 - В. С производства,
 - Г. С оплаты
2. Что увеличивает длительность цикла?
 - А. Автоматизация,
 - Б. Ручная проверка,
 - В. Склад рядом,
 - Г. Интернет
3. Что такое OTIF?
 - А. Вовремя и в полном объеме,
 - Б. Название системы,
 - В. Тип груза,
 - Г. Имя менеджера
4. Где чаще всего теряется время в цикле?



- А. На согласованиях и комплектации,
- Б. На печати этикеток,
- В. На подписании актов,
- Г. На обеде

5. Какой заказ приоритетнее?

- А. От ключевого клиента,
- Б. От случайного,
- В. Самый маленький,
- Г. Самый большой

Ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1.

Менеджер принял заказ, но не проверил наличие. Склад не может отгрузить. Как предотвратить такие ситуации в будущем?

Ситуационная задача 2.

Клиент просит изменить состав заказа уже после его подтверждения. Можно ли это делать и как это повлияет на цикл?

Ситуационная задача 3.

В пиковый сезон время обработки заказа выросло с 1 до 3 дней. Клиенты недовольны. Какие оперативные меры принять?

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решений ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Организация доставки и распределения

Цель занятия: закрепление теоретических знаний об организации доставки и распределения

Содержание: Рассматриваются варианты организации транспортировки грузов с учетом требований сервиса. Изучаются проблемы последней мили и способы их эффективного решения. Оценивается влияние условий доставки на удовлетворенность конечного потребителя.

Практические навыки: навыки закрепления знаний об организации доставки и распределения

Продолжительность занятия – 1 час

Контрольные задания:

Вопросы для обсуждения:

1. Какие способы доставки существуют?
2. Что такое «последняя миля» и в чем её сложность?
3. Как выбрать оптимального перевозчика?
4. Что влияет на стоимость доставки для клиента?
5. Как организовать работу пунктов выдачи заказов (ПВЗ)?

Темы для доклада:

1. Проблемы городской логистики и доставки в мегаполисах.
2. Развитие сервисов экспресс-доставки (до 15 минут).
3. Использование дронов и роботов в доставке.
4. Эко-доставка: тренды и реальность.

5. Сравнительный анализ курьерских служб и почты.

Тестовые вопросы:

- 1. Что самое дорогое в цепи доставки?**
 - А. Последняя миля,
 - Б. Магистраль,
 - В. Погрузка,
 - Г. Упаковка
- 2. Какой вид доставки быстрее всего?**
 - А. Авиа,
 - Б. Ж/Д,
 - В. Водный,
 - Г. Трубопровод
- 3. Что такое кросс-докинг?**
 - А. Перегрузка без хранения,
 - Б. Долгое хранение,
 - В. Ремонт груза,
 - Г. Утилизация
- 4. Клиент не дома при доставке. Что делать?**
 - А. Оставить у соседей/ПВЗ,
 - Б. Выбросить,
 - В. Вернуть на завод,
 - Г. Штрафовать
- 5. Что влияет на выбор транспорта?**
 - А. Срочность и габариты,
 - Б. Цвет машины,
 - В. Имя водителя,
 - Г. Погода

Ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1.

Курьер не смог дозвониться клиенту и увез заказ обратно. Клиент требует доставку повторно бесплатно. Кто прав?

Ситуационная задача 2.

В центре города запретили въезд грузовиков днем. Как изменить схему доставки, чтобы не сорвать сервис?

Ситуационная задача 3.

Клиент живет в отдаленном поселке, доставка туда убыточна. Как предложить ему услугу, не работая в минус?

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решений ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Послепродажное обслуживание и работа с возвратами

Цель занятия: закрепление теоретических знаний о послепродажном обслуживании и работе с возвратами

Содержание: Тема охватывает процессы гарантийного обслуживания, ремонта и приема возвратов продукции. Изучаются регламенты работы с бракованной продукцией и организацией обратной логистики. Анализируется влияние послепродажной поддержки на

повторные покупки клиентов.

Практические навыки: навыки закрепления знаний о послепродажном обслуживании и работе с возвратами

Продолжительность занятия – 1 час

Контрольные задания:

Вопросы для обсуждения:

1. Что входит в послепродажное обслуживание?
2. Каков порядок работы с возвратом товара?
3. Что такое обратная логистика (reverse logistics)?
4. Как возвраты влияют на финансовые результаты?
5. Как превратить работу с возвратами в инструмент лояльности?

Темы для доклада:

1. Организация сервисных центров и ремонтных зон.
2. Правовые аспекты возврата товара потребителем.
3. Утилизация и переработка возвращенной упаковки.
4. Опыт зарубежных компаний в управлении возвратами.
5. Влияние легкости возврата на конверсию в онлайн-продажах.

Тестовые вопросы:

1. Возврат товара — это:

- А. Часть логистического сервиса,
- Б. Конец отношений,
- В. Ошибка клиента,
- Г. Проблема склада

2. Что нужно сделать с возвращенным товаром в первую очередь?

- А. Проверить качество,
- Б. Выбросить,
- В. Продать,
- Г. Спрятать

3. Обратная логистика сложнее прямой, потому что:

- А. Поток неструктурирован,
- Б. Машин меньше,
- В. Дорог нет,
- Г. Людей мало

4. Быстрый возврат денег клиенту влияет на:

- А. Лояльность,
- Б. Налоги,
- В. Курс валют,
- Г. Погоду

5. Где хранится возвращенный товар?

- А. В зоне карантина/брака,
- Б. На полке с новым,
- В. У директора,

Г. В офисе

Ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1.

Клиент вернул товар, утверждая, что он бракованный, но экспертиза показала вину клиента. Как сообщить об этом, не потеряв клиента?

Ситуационная задача 2.

На складе накопилось много возвращенного товара. Какие решения по его дальнейшей судьбе вы предложите?

Ситуационная задача 3.

Конкурент объявил политику «возврат без вопросов в течение года». Стоит ли копировать эту практику?

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ 3 – СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТЬ СЕРВИСА

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решений ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Ключевые показатели эффективности

Цель занятия: закрепление теоретических знаний о ключевых показателях эффективности

Содержание: Вводятся основные метрики оценки эффективности сервиса, такие как OTIF и уровень заполнения заказов. Изучаются методы сбора статистики и расчета ключевых показателей деятельности. Проводится сравнительный анализ достигнутых результатов с плановыми значениями.

Практические навыки: навыки закрепления знаний о ключевых показателях эффективности

Продолжительность занятия – 2 часа

Контрольные задания:

Вопросы для обсуждения:

1. Какие KPI используются для оценки логистического сервиса?
2. Как часто нужно мониторить показатели сервиса?
3. Что делать, если KPI не достигнуты?
4. Как связать KPI логистики с премией сотрудников?
5. Чем отличаются количественные и качественные показатели?

Темы для доклада:

1. Система сбалансированных показателей (BSC) в логистике.
2. Автоматизация сбора KPI в реальном времени.
3. Бенчмаркинг KPI с лидерами рынка.
4. Визуализация показателей сервиса для руководства (дашборды).
5. Ошибки при внедрении системы KPI.

Тестовые вопросы:

1. Что измеряет показатель «Время выполнения заказа»?
А. Скорость,



- Б. Цену,
- В. Качество,
- Г. Вес

2. Какой показатель отражает надежность?

- А. % заказов без ошибок,
- Б. Количество грузовиков,
- В. Площадь склада,
- Г. Число сотрудников

3. КРІ должны быть:

- А. Измеримыми,
- Б. Красивыми,
- В. Сложными,
- Г. Тайными

4. Если КРІ по доставке падает, нужно:

- А. Анализировать причины,
- Б. Уволить всех,
- В. Закрыть компанию,
- Г. Игнорировать

5. Кто должен знать КРІ сервиса?

- А. Все участники процесса,
- Б. Только директор,
- В. Только клиент,
- Г. Никто

Ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1.

Менеджеры выполняют план по скорости доставки, но клиенты жалуются на грубость. Чего не хватает в системе КРІ?

Ситуационная задача 2.

Вы внедрили 50 показателей для отдела логистики. Сотрудники запутались. Как оптимизировать систему оценки?

Ситуационная задача 3.

Показатель OTIF вырос, но прибыль упала. Почему так могло произойти?

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решений ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Системы управления качеством в логистике

Цель занятия: закрепление теоретических знаний о системе управления качеством в логистике

Содержание: Рассматриваются международные стандарты качества, применимые к логистическим услугам. Изучаются принципы непрерывного улучшения процессов в сервисе. Формируется понимание системы менеджмента качества в цепи поставок.

Практические навыки: навыки закрепления знаний о системе управления качеством в логистике

Продолжительность занятия – 2 часа

Контрольные задания:

Вопросы для обсуждения:

3. Что такое система менеджмента качества (СМК)?
4. Какие стандарты ISO применимы к логистике?
5. Что такое цикл Деминга (PDCA)?
6. Как внедрить культуру качества в коллектив?
7. Что такое аудит логистического сервиса?

Темы для доклада:

3. Сертификация логистических компаний по ISO 9001.
4. Концепция «Шесть сигм» в логистических процессах.
5. Бережливая логистика (Lean Logistics) и качество.
6. Роль внутреннего аудита в поддержании качества сервиса.
7. Непрерывное улучшение (Kaizen) в складской логистике.

Тестовые вопросы:

3. Что означает аббревиатура ISO?

- А. Международная организация по стандартизации,
- Б. Тип груза,
- В. Название машины,
- Г. Вид склада

4. Цикл PDCA включает этап:

- А. Plan,
- Б. Buy,
- В. Sell,
- Г. Sleep

5. Что такое «ноль дефектов»?

- А. Цель качества,
- Б. Невозможная мечта,
- В. Тип упаковки,
- Г. Название закона

6. Аудит сервиса проводится для:

- А. Выявления несоответствий,
- Б. Наказания сотрудников,
- В. Отчета в налоговую,
- Г. Закупки техники

7. Качество сервиса — это:

- А. Постоянный процесс,
- Б. Разовое действие,
- В. Подарок,
- Г. Случайность

Ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1.

Компания получила сертификат качества, но через полгода уровень сервиса упал. Что было сделано не так при внедрении?

Ситуационная задача 2.

Сотрудники считают, что контроль качества — это лишняя бюрократия. Как изменить их отношение?

Ситуационная задача 3.



Вы нашли ошибку в процессе отгрузки, которая повторяется регулярно. Как использовать цикл PDCA для её устранения?

Практическое занятие 10

Вид практического занятия: Устный опрос, письменный опрос, выступление с докладами, решение тестовых заданий, решений ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Управление рекламациями и лояльностью клиентов

Цель занятия: закрепление теоретических знаний об управлении рекламациями и лояльностью клиентов

Содержание: Изучаются алгоритмы работы с претензиями и конфликтными ситуациями с клиентами. Анализируются причины возникновения рекламаций и способы их предотвращения. Рассматриваются методы восстановления лояльности после сервисных сбоев.

Практические навыки: навыки закрепления знаний об управлении рекламациями и лояльностью клиентов

Продолжительность занятия – 1 час

Контрольные задания:

Вопросы для обсуждения:

3. Что такое рекламация в логистике?
4. Каков алгоритм работы с претензией?
5. Как превратить недовольного клиента в лояльного?
6. Какие бывают виды компенсаций за ошибки сервиса?
7. Как анализировать причины рекламаций?

Темы для доклада:

9. Психология работы с конфликтными клиентами.
10. Автоматизация обработки претензий (Ticket-системы).
11. Программы лояльности для логистических клиентов.
12. Анализ коренных причин (Root Cause Analysis) рекламаций.
13. Влияние социальных сетей на репутацию сервиса.

Тестовые вопросы:

16. Главная цель работы с рекламацией:

- А. Восстановление доверия,
- Б. Отказ в выплате,
- В. Спор до победы,
- Г. Игнорирование

17. Сколько времени оптимально отвечать на претензию?

- А. Как можно быстрее,
- Б. Через месяц,
- В. Через год,
- Г. Никогда

18. Что такое «парадокс восстановления сервиса»?

- А. Лояльность после ошибки выше, чем без неё,
- Б. Клиент всегда прав,
- В. Ошибок не бывает,
- Г. Сервис бесплатный



19. Кто должен работать с серьезными претензиями?

- А. Обученный специалист,
- Б. Стажер,
- В. Охранник,
- Г. Бухгалтер

20. Анализ рекламаций помогает:

- А. Предотвратить будущие ошибки,
- Б. Найти виноватого,
- В. Написать отчет,
- Г. Уволить директора

Ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1.

Клиент написал гневный пост в соцсетях о потере груза. Как действовать PR и логистическому отделу?

Ситуационная задача 1.

Клиент требует компенсацию, превышающую стоимость груза, из-за срыва сроков. Как вести переговоры?

Ситуационная задача 1.

У вас есть клиент, который постоянно пишет претензии по мелочам. Как классифицировать такого клиента и как с ним работать?

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ 4 – ГРУППОВОЙ ПРОЕКТ

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Галанов В.А. Логистика: учебник / Галанов В. А. - 2 изд. - Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2026. - 272 с. (Профессиональное образование) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-91134-906-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2236923>
2. Куршакова Н.Б. Логистический менеджмент: учебник / Н.Б. Куршакова, Г.Г. Левкин. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 399 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1020546. - ISBN 978-5-16-018817-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2062327>
3. Логистика: учебник / под ред. Б.А. Аникина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 320 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/5242. - ISBN 978-5-16-021292-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2221070>
4. Логистика: учебник / С.В. Карпова, И.К. Захаренко, В.М. Комаров [и др.] ; под общ. ред. Б.Г. Хаирова, С.В. Карповой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 292 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2138109. - ISBN 978-5-16-019811-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2138109>
5. Логистический менеджмент: учебное пособие / А. Г. Досова, Т. В. Даева, А. А. Карпова [и др.]. - Волгоград: ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, 2025. - 224 с. - ISBN 978-5-4479-0491-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2228674>



6. Носов А.Л. Логистика: учебное пособие / А.Л. Носов. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2025. — 184 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0315-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2206196>

8.2. Дополнительная литература

1. Герасимов Б.И. Основы логистики: учебное пособие / Б. И. Герасимов, В. В. Жариков, В. Д. Жариков. — 2-е изд. - Москва: Форум: ИНФРА-М, 2025. — 304 с. : ил. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-909-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2188210>
2. Иванов М.Ю. Логистика: учебное пособие / М. Ю. Иванов, М. Б. Иванова. - 3-е изд. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. - 90 с. - ISBN 978-5-369-00623-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1052239>
3. Канке А.А. Логистика: учебное пособие / А.А. Канке, И.А. Ковалева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 493 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1946209. - ISBN 978-5-16-018261-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1946209>
4. Лебедев Е.Н. Инновационные процессы в логистике : монография / Е. Н. Лебедев, Л. Б. Миротин, А. К. Покровский; под общ. ред. проф. Л. Б. Миротина. - 2-е изд. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2025. - 392 с. - ISBN 978-5-9729-2361-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2225907>
5. Левкин Г.Г. Логистика: учебник / Г. Г. Левкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 267 с. - ISBN 978-5-4475-9834-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1908702>
6. Логистика: учебник / М.В. Чараева, Н.Е. Муромец, Е.В. Ляпунцова, О.К. Минева [и др.] ; под общ. ред. д-ра экон. наук, доц. М.В. Чараевой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 461 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2163287. - ISBN 978-5-16-020222-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2163287>
7. Пузикова Е.А. Логистика: учебное пособие / Е. А. Пузикова, Н. И. Тришкина. - 2-е изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2018. - 130 с. - ISBN 978-5-9765-3939-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1860948>
8. Степанов В.И. Логистика производства: учебное пособие / В.И. Степанов. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 200 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-020340-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169776>
9. Тебекин А. В. Логистика: учебник / А. В. Тебекин. - 4-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2023. - 354 с. - ISBN 978-5-394-05114-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2082999>
10. Халатян С. Г. Логистика: учебное пособие / С. Г. Халатян, Е. К. Пиливановна; под науч. ред. д.э.н., проф. А. У. Альбекова. - Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. - 183 с. - ISBN 978-5-7972-2499-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2211560>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <https://minfin.gov.ru> – официальный сайт Министерства финансов РФ
2. <http://www.nalog.ru> - официальный сайт Федеральной налоговой службы
3. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
4. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
5. "Университетская библиотека": <http://www.biblioclub.ru/>
6. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>



7. Электронная библиотечная система Znanim.com: <http://www.znanim.com/>
8. Поисковая система yandex.ru

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных Официального портала информационной системы для бухгалтеров <http://www.glavbukh.ru>
4. Информационно-справочная система: Правовой консультант юриста, финансиста, бухгалтера, налогового, директора. <http://pravcons.ru>
7. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Режим доступа: <https://minobrnauki.gov.ru/>
8. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) Режим доступа: <http://www.fedstat.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения была выбрана методика, включающая - совокупность приёмов, с помощью которых происходит целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями и навыками.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Организация обслуживания потребителей в логистике» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные (традиционные лекции) и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- традиционные лекции

Теоретические занятия(лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы.

- практические занятия

Практические занятия по дисциплине «Организация обслуживания потребителей в логистике» проводятся с целью приобретения практических навыков в области экономики, основных подходов к экономической теории, формирования доходов, расходов и финансового результата, инвестирования средств в основной и оборотный капитал.

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ маркетинга, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и

коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде решения практических задач, презентаций и докладов, а также рефератов. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Устный и письменный опрос - методы контроля, позволяющие не только опрашивать и контролировать знания учащихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки. Методы, при использовании которого человек отвечает на ряд задаваемых ему вопросов – устно или письменно, в соответствии с выбранным типом опроса.

Выступление с эссе - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель доклада состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Решение тестовых заданий - метод педагогической диагностики, с помощью которого выбор поведения, презентующего предпосылки или результаты учебного процесса, должен максимально отвечать принципам сопоставления, объективности, надёжности и валидности измерений.

Решение практических заданий – это способ получения ответа на вопрос задания, удовлетворяющий ее условиям, позволяющий находить пути и средства для выполнения требований задания.

Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

- самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Организация обслуживания потребителей в логистике», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Организация обслуживания потребителей в логистике» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.



Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка рефератов и докладов на заданную тему,
- подготовка презентаций по определенным вопросам;
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике;
- подготовка графического материала по заданной теме.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Организация обслуживания потребителей в логистике» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекторное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска