

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 16.05.2026 13:33:47
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.21 Управление клиентским сервисом в цепях поставок

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Логистика и управление цепями поставок

(наименование образовательной программы)

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2026

Город Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПП:

Близкая Наталья Владимировна, старший преподаватель кафедры маркетинга и логистики

Заведующий кафедрой:

Попова Татьяна Александровна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой маркетинга и логистики

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.21 Управление клиентским сервисом в цепях поставок одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 6 от «3» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.21 Управление клиентским сервисом в цепях поставок обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
А/01.6 Руководство выполнением типовых задач организации сетей поставок, 40.084 Специалист по организации сетей поставок машиностроительных организаций, утв. Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 25.12.2014 №1142н	ПК-1	Способен к руководству выполнением типовых задач организации сетей поставок	ПК-1.1	Определяет и прогнозирует потенциальный объем продаж продукции	ПК-1.1. 3-9 Знает порядок разработки перспективных и годовых планов производственной, хозяйственной и социальной деятельности организации
			ПК-1.27	Выбирает и применяет технологии взаимодействия с потребителем при размещении заказа	ПК-1.27. У-6 Умеет формировать базы данных и разрабатывать организационно-управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

2,00 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 34 ак. часов на контактную работу с преподавателем, из них 10 ак. часов на лекции и 20 ак. часов на практические занятия, 38 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.01.21 Управление клиентским сервисом в цепях поставок на 8-м семестре 4-го курса после изучения дисциплин:

- Управление цифровыми цепями поставок;
- Эффективное руководство.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа						
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)									
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр		СРэк	СР	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
Тема 1.	Элементы, структура и метрики клиентского сервиса		2			4									7	Устный опрос, доклад
Тема 2.	Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов в цепях поставок		2			4									8	Устный опрос, доклад, тестирование
Тема 3.	Формирование системы логистического сервиса компании		2			4				2					7	Устный опрос, доклад
Тема 4.	Эффективность		2			4				2					8	Устный опрос, доклад

	обслуживания клиентов в цепях поставок												
Тема 5.	Использование современных технологий в клиентском сервисе		2		4							8	Устный опрос, доклад
Промежуточная аттестация													зачет
Итог		72	10		20				4			38	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Элементы, структура и метрики клиентского сервиса. ПК-1.1, ПК-1.27

Сущность понятия «клиентоориентированность», связь с успешностью хозяйственной деятельности. Факторы, формирующие положительный клиентский опыт. Лояльность и удовлетворённость: общие и отличительные черты. Метрики измерения лояльности. Стратегии повышения клиентской лояльности. Элементы клиентского сервиса. Показатели эффективности для оценки клиентского сервиса.

Тема 2. Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов в цепях поставок. ПК-1.1, ПК-1.27

Задачи управления заказами в цепях поставок. Связь обслуживания клиентов с эффективностью цепей поставок. Этапы процесса обработки заказа. Риски при управлении заказами. Точность выполнения заказов в цепи поставок.

Тема 3. Формирование системы логистического сервиса компании. ПК-1.1, ПК-1.27

Компоненты логистического сервиса. Влияние логистического сервиса на удовлетворенность клиентов. Критерии выбора поставщиков логистических услуг. Методы оптимизации процессов логистического сервиса. Технологии управления логистическим сервисом.

Тема 4. Эффективность обслуживания клиентов в цепях поставок ПК-1.1, ПК-1.27

Показатели оценки эффективности обслуживания в цепях поставок. Основные факторы, влияющие на эффективность клиентского сервиса в логистике. Методы повышения эффективности в цепях поставок. Мониторинг и анализ данных для улучшения обслуживания клиентов. Роль автоматизации в повышении эффективности сервиса.

Тема 5. Использование современных технологий в клиентском сервисе. ПК-1.1, ПК-1.27

Современные технологии улучшения клиентского сервиса. Влияние цифровизации на процессы обслуживания клиентов. Преимущества использования CRM-систем при обслуживании клиентов. Автоматизация и ошибки в обслуживании. Персонализация клиентского опыта.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.21 Управление клиентским сервисом в цепях поставок входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при

проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		<p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>Ответ считается верным:</p> <p>1. Отсутствие фактических ошибок.</p> <p>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</p> <p>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</p> <p>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</p>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74	Удовлетворительно		D	P/ Passed
60-69			E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.21 Управление клиентским сервисом в цепях поставок используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

доклад, опрос, тестирование.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1.Элементы, структура и метрики клиентского сервиса. ПК-1.1, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

Какие основные элементы входят в структуру клиентского сервиса?

Как роль персонала влияет на качество клиентского сервиса?
Почему важна обратная связь от клиентов для сервиса?
Как технологии могут улучшить клиентский сервис?
Какие ошибки чаще всего встречаются в организации клиентского сервиса?

Темы для докладов:

Влияние клиентского опыта на формирование лояльности потребителей

Методы повышения лояльности клиентов через улучшение клиентского опыта

Основные компоненты клиентского сервиса и их роль в удовлетворении потребностей клиентов

Влияние персонала и технологий на качество клиентского сервиса

Значение обратной связи в системе клиентского сервиса компании

Структура клиентского сервиса: процессы, персонал и технологии

Ключевые метрики для оценки эффективности клиентского сервиса

Роль аналитики и метрик в управлении качеством обслуживания клиентов

Тема 2. Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов в цепях поставок. ПК-1.1, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

Какие задачи решает управление заказами в цепях поставок?

Как обслуживание клиентов влияет на эффективность цепи поставок?

Какие этапы включает процесс обработки заказа?

Какие риски могут возникнуть при управлении заказами?

Как повысить точность выполнения заказов в цепи поставок?

Темы для докладов:

Управление заказами клиентов как элемент повышения качества обслуживания в цепях поставок

Влияние клиентского сервиса на эффективность цепи поставок

Основные проблемы и решения при обслуживании клиентов в логистических цепях

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что включает управление заказами в цепях поставок?

а) Планирование и контроль выполнения заказов

б) Только производство товара в) Только маркетинг

г) Только складирование

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как обслуживание клиентов влияет на цепь поставок?

а) Не влияет

б) Повышает общую эффективность и удовлетворенность клиентов

в) Увеличивает издержки без пользы

г) Замедляет процессы

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой этап НЕ входит в процесс обработки заказа?

а) Прием заказа

б) Производство заказа

в) Доставка заказа

г) Разработка сайта

Тест 4.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какие риски могут возникнуть при управлении заказами? а) Ошибки в данных и задержки поставок

б) Увеличение прибыли

в) Снижение затрат

г) Улучшение качества

Тест 5.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как повысить точность выполнения заказов?

- а) Игнорировать жалобы клиентов
- б) Использовать автоматизированные системы управления заказами в) Увеличить ассортимент
- г) Сократить персонал

Тема 3. Формирование системы логистического сервиса компании. ПК-1.1, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

- Какие компоненты входят в систему логистического сервиса?
- Как логистический сервис влияет на удовлетворенность клиентов?
- Какие критерии важны при выборе поставщиков логистических услуг?
- Как оптимизировать процессы логистического сервиса?
- Какие технологии применяются для управления логистическим сервисом?

Темы для докладов:

- Компоненты и принципы построения системы логистического сервиса
- Влияние логистического сервиса на удовлетворенность клиентов и конкурентоспособность компании
- Современные технологии в формировании эффективной системы логистического сервиса

Тема 4. Эффективность обслуживания клиентов в цепях поставок ПК-1.1, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

- Какие показатели используются для оценки эффективности обслуживания в цепях поставок?
- Каковы основные факторы, влияющие на эффективность клиентского сервиса в логистике?
- Какие методы повышения эффективности применяются в цепях поставок?
- Как мониторинг и анализ данных помогают улучшить обслуживание клиентов?
- В чем заключается роль автоматизации в повышении эффективности сервиса?

Темы для докладов:

- Методы оценки эффективности клиентского сервиса в цепях поставок
- Факторы, влияющие на повышение эффективности обслуживания клиентов в логистике
- Роль автоматизации и цифровых технологий в улучшении клиентского сервиса цепей поставок

Тема 5. Использование современных технологий в клиентском сервисе. ПК-1.1, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

Какие современные технологии применяются для улучшения клиентского сервиса?

Как цифровизация влияет на процессы обслуживания клиентов?

В чем преимущества использования CRM-систем?

Как автоматизация помогает снизить ошибки в обслуживании?

Какие технологии способствуют персонализации клиентского опыта?

Темы для докладов:

Влияние цифровизации и CRM-систем на качество клиентского сервиса

Персонализация клиентского опыта с помощью современных технологий

Автоматизация процессов обслуживания как фактор повышения эффективности сервиса

Этапы создания и поддержания актуальности клиентской базы

Значение аудита клиентской базы для повышения качества маркетинга и сервиса

Риски и преимущества эффективного управления клиентской базой компании

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Темы 1-3

Вариант 1

Теоретические вопросы:

Опишите концепцию клиентоориентированности, аргументируя ее влияние на финансовые показатели компании, ссылаясь на исследования, например, Bain & Company, подтверждающие корреляцию между высоким уровнем удержания клиентов и прибыльностью.

Проанализируйте основные элементы структуры клиентского сервиса, уделяя особое внимание взаимодействию между различными каналами коммуникации и их интеграции в единую систему обслуживания.

Раскройте роль метрик в управлении качеством обслуживания, представив примеры конкретных метрик, таких как Net Promoter Score (NPS) или Customer Satisfaction (CSAT), и объяснив их практическое применение для улучшения клиентского опыта.

Практическое задание:

Представьте, что вы являетесь руководителем отдела клиентского сервиса в компании, предоставляющей услуги онлайн-образования. Разработайте план мероприятий по повышению лояльности клиентов, включающий конкретные стратегии, методы измерения их эффективности и ожидаемые результаты.

Вариант 2

Теоретические вопросы:

Объясните разницу между лояльностью и удовлетворенностью клиента, приводя примеры ситуаций, когда удовлетворенный клиент может не быть лояльным, и наоборот. Обсудите концепцию эмоциональной связи клиента с брендом.

Опишите, как технологии, такие как CRM-системы и чат-боты, могут улучшить клиентский сервис, подчеркивая важность их интеграции с существующими бизнес-процессами и обеспечения персонализированного подхода к каждому клиенту.

Проанализируйте ключевые показатели эффективности (KPI), применяемые для оценки клиентского сервиса, рассматривая их взаимосвязь и влияние на общую эффективность бизнеса.

Практическое задание:

Проанализируйте гипотетическую ситуацию, когда компания столкнулась с резким снижением показателя NPS. Опишите шаги, которые необходимо предпринять для выявления причин этой проблемы, разработки стратегии ее решения и восстановления лояльности клиентов.

КТ – 2.

Темы 4-5

Вариант 1

Теоретические вопросы:

Опишите задачи управления заказами в цепях поставок, акцентируя внимание на балансировке спроса и предложения, минимизации затрат и обеспечении требуемого уровня сервиса. Ссылайтесь на работы Christopher (2016), подчеркивающего важность интеграции информации о заказах для оптимизации потоков в цепи поставок.

Проанализируйте компоненты системы логистического сервиса, включая предтранзакционные, транзакционные и посттранзакционные элементы. Обоснуйте влияние каждого компонента на формирование лояльности клиентов, опираясь на исследования Kotler & Armstrong (2018) о роли качественного сервиса в удержании клиентов.

Раскройте основные факторы, влияющие на эффективность клиентского сервиса в логистике, такие как скорость выполнения заказов, точность доставки, доступность информации и качество коммуникаций. Обсудите взаимосвязь данных факторов и их кумулятивное влияние на восприятие потребителем ценности предложения.

Практическое задание:

Компания, занимающаяся дистрибуцией электроники, столкнулась с увеличением количества ошибок при комплектации заказов. Предложите комплекс мер по повышению точности выполнения заказов, включая внедрение технологий автоматической идентификации (RFID, штрих-кодирование), оптимизацию складской логистики и обучение персонала. Оцените потенциальный экономический эффект от реализации предложенных мер.

Вариант 2

Теоретические вопросы:

Оцените влияние обслуживания клиентов на эффективность цепи поставок, рассматривая как положительные (увеличение объемов продаж, укрепление бренда), так и отрицательные (затраты на обработку претензий, потеря клиентов) аспекты. Проанализируйте, как интеграция данных о потребительских предпочтениях в процессы планирования и управления запасами способствует повышению эффективности цепи поставок.

Опишите критерии, важные при выборе поставщиков логистических услуг, включая стоимость, надежность, географический охват, технологическую оснащенность и гибкость. Обоснуйте необходимость комплексной оценки поставщиков, учитывающей не только прямые затраты, но и косвенные издержки, связанные с некачественным сервисом.

Предложите методы повышения эффективности обслуживания в цепях поставок, включая внедрение систем CRM, автоматизацию процессов, использование аналитики данных и развитие партнерских отношений. Оцените роль каждого метода в повышении уровня удовлетворенности

клиентов и снижении операционных издержек.

Практическое задание:

Логистическая компания планирует внедрить систему мониторинга и анализа данных для улучшения обслуживания клиентов. Разработайте структуру ключевых показателей эффективности (KPI), которые необходимо отслеживать, и предложите методы анализа данных для выявления проблемных зон и возможностей для улучшения сервиса. Обоснуйте выбор предложенных KPI и методов анализа.

Критерии оценивания контрольных точек:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения заданий контрольных точек обучающемуся разрешается использование калькулятора.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами задач. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения задач, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1.Элементы, структура и метрики клиентского сервиса. ПК-

1.1, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Определение понятия «клиентоориентированность»
2.	Факторы, формирующие положительный клиентский опыт
3.	Метрики измерения лояльности
4.	Элементы клиентского сервиса

2. Задания закрытого типа.

2.1. Тестовые задания.

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что означает термин «клиентоориентированность»?

- а) Ориентация компании на производство товаров
- б) Ориентация компании на удовлетворение потребностей клиентов
- в) Ориентация на снижение затрат
- г) Ориентация на конкурентов

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что из перечисленного является ключевым фактором формирования лояльности клиентов?

- а) Высокая цена товара
- б) Регулярные скидки и акции
- в) Положительный клиентский опыт и доверие
- г) Ограниченный ассортимент

Тест 3

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой показатель чаще всего используется для измерения лояльности клиентов?

- а) Коэффициент конверсии
- б) Индекс лояльности клиентов (NPS)
- в) Количество сотрудников
- г) Время работы магазина

Тест 4

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое клиентский опыт?

- а) Совокупность всех взаимодействий клиента с компанией
- б) Только качество товара
- в) Только скорость обслуживания
- г) Только цена продукта

Тест 5

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какая стратегия помогает повысить уровень клиентской лояльности?

- а) Игнорирование жалоб клиентов
- б) Персонализация обслуживания и внимание к клиенту
- в) Соккрытие информации о товаре
- г) Увеличение цен без улучшения качества

Тест 6

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что НЕ относится к элементам клиентского сервиса?

- а) Качество обслуживания
- б) Обратная связь с клиентом
- в) Финансовая отчетность компании
- г) Удобство каналов коммуникации

Тест 7

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какую роль играет персонал в клиентском сервисе?

- а) Увеличивает издержки
- б) Влияет на качество взаимодействия с клиентом
- в) Не влияет на клиентский опыт
- г) Отвечает только за продажи

Тест 8

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Почему важна обратная связь от клиентов?

- а) Для повышения цен
- б) Для улучшения качества сервиса и выявления проблем
- в) Для увеличения ассортимента
- г) Для снижения затрат

Тест 9

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как технологии влияют на клиентский сервис?

- а) Усложняют процесс обслуживания
- б) Позволяют автоматизировать и улучшить коммуникацию с клиентами
- в) Не имеют значения
- г) Увеличивают время ожидания

Тест 10

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что является частой ошибкой в организации клиентского сервиса?

- а) Быстрая обработка запросов
- б) Игнорирование жалоб клиентов
- в) Персонализация предложений
- г) Использование CRM-систем

Тест 11

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое KPI в клиентском сервисе?

- а) Ключевые показатели эффективности
- б) Ключевые показатели инвестиций
- в) Ключевые показатели инноваций
- г) Ключевые показатели информации

Тест 12

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какую роль играют метрики в управлении клиентским сервисом?

- а) Помогают оценить качество обслуживания и выявить проблемы
- б) Увеличивают затраты
- в) Снижают продажи
- г) Не имеют значения

Тест 13

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой из показателей относится к метрикам клиентского сервиса?

- а) Время обработки запроса
- б) Количество сотрудников
- в) Размер склада

г) Цена товара

Тест 14

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что включает структура клиентского сервиса?

- а) Процессы, персонал, технологии и стандарты обслуживания
- б) Только персонал
- в) Только технологии
- г) Только маркетинг

Тест 15

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой метод сбора данных часто используется для оценки клиентского сервиса?

- а) Опросы клиентов
- б) Анализ бухгалтерии
- в) Изучение конкурентов
- г) Производственный контроль

Тема 2. Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов в цепях поставок. ПК-1.1, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Задачи управления заказами в цепях поставок
2.	Этапы процесса обработки заказа.
3.	Риски при управлении заказами.

2. Задание открытого типа с развернутым ответом

Задание 1.

Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Крупная производственная компания, которая специализируется на выпуске строительных материалов, готовится к выводу на рынок нового

продукта - теплоизоляционного материала, обладающего улучшенными характеристиками по сравнению с аналогичными продуктами конкурентов. Вашей задачей является анализ рынка и разработка рекомендаций по установлению ценообразующих факторов и выявлению качественных характеристик, влияющих на стоимость нового продукта.

Задание:

1. Приведите и кратко охарактеризуйте основные ценообразующие факторы, которые необходимо учитывать при выводе нового строительного материала на рынок.

2. Опишите качественные характеристики теплоизоляционного материала, которые могут повлиять на его стоимость.

3. Предложите действия, которые следует предпринять для корректировки ценовой политики, если стоимость нового продукта окажется выше, чем у конкурентов, но его качество превосходит аналоги?

Задание 2.

Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Крупная производственная компания, которая занимается производством и сбытом бытовой техники, планирует расширение ассортимента и выход на новые рынки. Перед вами стоит задача оптимизации процессов закупок и сбыта, а также выбора новых поставщиков и аутсорсеров для обеспечения бесперебойного производства и реализации продукции.

Задание:

1. Опишите информационные технологии и системы, которые вы будете использовать для анализа и оптимизации процессов закупок и сбыта.

2. Приведите этапы ведения и анализа закупочной и сбытовой документации.

3. Предложите критерии, которые вы будете использовать при выборе новых поставщиков и аутсорсеров?

Тема 3. Формирование системы логистического сервиса компании. ПК-1.1, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Компоненты логистического сервиса.
2.	Критерии выбора поставщиков логистических услуг.
3.	Методы оптимизации процессов логистического сервиса

2. Задания закрытого типа.

2.1. Тестовые задания.

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что входит в систему логистического сервиса?

- а) Транспортировка, складирование, обработка заказов
- б) Только продажи
- в) Только маркетинг
- г) Только производство

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как логистический сервис влияет на клиентов?

- а) Не влияет на удовлетворенность
- б) Повышает уровень удовлетворенности и лояльности
- в) Уменьшает качество продукции
- г) Увеличивает стоимость товара без пользы

Тест 3

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какие критерии важны при выборе поставщиков логистических услуг?

- а) Надежность и скорость доставки
- б) Цвет логотипа
- в) Размер компании
- г) Расположение офиса

Тест 4

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как оптимизировать процессы логистического сервиса?

- а) Использовать современные технологии и автоматизацию
- б) Уменьшить количество сотрудников
- в) Игнорировать жалобы клиентов
- г) Увеличить цены

Тест 5

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какие технологии применяются для управления логистическим сервисом?

- а) CRM-системы и системы управления складом (WMS)
- б) Только бухгалтерские программы
- в) Только офисные приложения
- г) Только социальные сети

Тема 4. Эффективность обслуживания клиентов в цепях поставок ПК-1.1, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Показатели оценки эффективности обслуживания в цепях поставок.
2.	Методы повышения эффективности в цепях поставок.
3.	Методы оптимизации процессов логистического сервиса

2. Задания закрытого типа.

2.1. Тестовые задания.

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какие показатели оценивают эффективность обслуживания в цепях поставок?

- а) Время доставки и уровень удовлетворенности клиентов
- б) Количество сотрудников
- в) Размер склада

г) Цена товара

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какие факторы влияют на эффективность клиентского сервиса в логистике?

- а) Скорость обработки заказов и качество коммуникации
- б) Цвет упаковки
- в) Размер офиса
- г) Количество конкурентов

Тест 3

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как повысить эффективность обслуживания клиентов?

- а) Внедрить автоматизацию и улучшить коммуникацию
- б) Сократить ассортимент
- в) Игнорировать отзывы клиентов
- г) Увеличить цены без улучшений

Тест 4

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как мониторинг помогает улучшить обслуживание?

- а) Позволяет выявлять проблемы и оперативно их решать
- б) Не влияет на качество сервиса
- в) Увеличивает издержки без пользы
- г) Снижает скорость доставки

Тест 5

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какова роль автоматизации в повышении эффективности сервиса?

- а) Ускоряет процессы и снижает ошибки
- б) Увеличивает количество ошибок
- в) Уменьшает удовлетворенность клиентов
- г) Не имеет значения

3. Задание открытого типа с развернутым ответом

Задание 1.

Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Крупная производственная компания, которая занимается производством и сбытом бытовой техники, планирует расширение ассортимента и выход на новые рынки. Перед вами стоит задача мониторинга разработки проектов контрактов закупок и сбыта для обеспечения эффективного взаимодействия с поставщиками и клиентами.

Задание:

1. Опишите методы мониторинга, которые вы будете использовать для контроля разработки проектов контрактов закупок и сбыта.
2. Назовите и кратко охарактеризуйте ключевые показатели эффективности, которые вы будете анализировать при мониторинге разработки проектов контрактов.
3. Предложите действия, которые вы предпримете, если обнаружите задержки в разработке проектов контрактов.

Задание 2.

Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Крупная производственная компания, которая занимается производством и сбытом бытовой техники, планирует расширение ассортимента и выход на новые рынки. Перед вами стоит задача оптимизации процессов управления цепями поставок для обеспечения бесперебойного производства и реализации продукции.

Задание:

1. Опишите минимум три метода процессного управления, которые вы будете использовать для оптимизации цепей поставок
2. Назовите ключевые показатели эффективности, которые вы будете анализировать для оценки успешности оптимизации цепей поставок.
3. Предложите действия, которые необходимо предпринять при выявлении узких мест в цепочке поставок.

Тема 5. Использование современных технологий в клиентском

сервисе. ПК-1.1, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Какие технологии способствуют персонализации клиентского опыта?
2.	Какие каналы коммуникации чаще всего используются в современном клиентском сервисе?
3.	Зачем проводится аудит клиентской базы ?

2. Задания закрытого типа.

2.1. Тестовые задания.

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какую роль играют CRM-системы в клиентском сервисе?

- а) Управление взаимодействием с клиентами и улучшение сервиса
- б) Увеличение затрат без пользы
- в) Снижение качества обслуживания
- г) Уменьшение количества клиентов

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как цифровизация влияет на клиентский сервис?

- а) Повышает скорость и качество обслуживания
- б) Замедляет процессы
- в) Увеличивает ошибки
- г) Не влияет

Тест 3

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какие технологии способствуют персонализации клиентского опыта?

- а) Аналитика данных и искусственный интеллект
- б) Только бумажные анкеты
- в) Игнорирование отзывов
- г) Увеличение цен

Тест 4

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как автоматизация помогает снизить ошибки в обслуживании?

- а) Стандартизирует процессы и уменьшает человеческий фактор
- б) Увеличивает количество ошибок
- в) Замедляет работу
- г) Не влияет

Тест 5

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какие каналы коммуникации чаще всего используются в современном клиентском сервисе?

- а) Электронная почта, чат, социальные сети
- б) Только телефон
- в) Только личные встречи
- г) Только почтовые письма

3. Задание открытого типа с развернутым ответом

Задание 1.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Вы — логистический директор в крупной производственной компании, которая занимается производством и сбытом бытовой техники. Ваша компания планирует расширение ассортимента и выход на новые рынки. Перед вами стоит задача оптимизации логистических процессов и управления цепями поставок для обеспечения бесперебойного производства и реализации продукции.

Задание:

1. Опишите методы управления персоналом, которые вы будете

использовать для повышения эффективности работы логистического департамента.

2. Назовите ключевые показатели эффективности, которые вы будете анализировать для оценки успешности оптимизации логистических процессов.

Задание 2.

Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Вы проходите практику в крупной производственной компании, которая занимается производством и сбытом бытовой техники. Ваша компания планирует расширение ассортимента и выход на новые рынки. Перед вами стоит задача оптимизации логистических процессов, включая организацию хранения и перевозки грузов, оформление транспортной и складской документации, анализ эффективности транспортных логистических потоков и разработку схем доставки грузов.

Задание:

1. Опишите методы организации хранения и перевозки грузов, которые вы будете использовать для обеспечения бесперебойного производства и реализации продукции.

2. Назовите ключевые показатели эффективности, которые вы будете анализировать для оценки успешности оптимизации логистических процессов.

3. Предложите действия, которые следует предпринять, если будут выявлены узкие места в цепочке поставок.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89

<p>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</p>	60-74
<p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p>	1-59

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной

работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое

отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. 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.com/catalog/product/2082999>
2. Троянова, Е. Н. Логистика : учебное пособие / Е. Н. Троянова, М. В. Чехонадских. Новосибирск : НГТУ, 2023. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-4893-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/404675>
3. Уотерс Д. Логистика. Управление цепью поставок: Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 503 с. - (Серия «Зарубежный учебник»). ISBN 978-5-238-00569-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1028928> (дата обращения: 22.03.2026). – Режим доступа: по подписке.
4. Трифунтов, А. И. Управление цепями поставок : учебное пособие / А. И. Трифунтов, В. И. Маргунова. - Минск : Вышэйшая школа, 2018. - 221 с. - ISBN 978-985-06-2655-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1011073> (дата обращения: 22.03.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Управление снабжением и сбытом организации : учебник / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин, А.В. Бодренков. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 288 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_59afc7e10d9092.16073219. - ISBN 978-5-16-014769-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1317934> (дата обращения: 22.03.2026). – Режим доступа: по подписке.
2. Егоров, Ю. Н. Логистика и маркетинг. Теоретические аспекты взаимодействия, - 2-е изд., стереотипное - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 112 с. ISBN 978-5-16-104557-2 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/548412> (дата обращения: 22.03.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Идрисов, Ш. А. Маркетинговая логистика : учебное пособие / Ш. А. Идрисов, А. Ш. Агаева. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. - 268 с. - ISBN 978-5-9729-0920-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1903605> (дата обращения: 22.03.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

8.4. Интернет-ресурсы

<http://www.ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.biblio-online.ru/>
<http://www.ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://iprbookshop.ru/>
<http://www.consultant.ru/>
<http://www.biblioclub.ru/>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:

- Лекционные занятия: учебная аудитория для проведения лекций (вместимость не менее количества обучающихся в группе) с возможностью демонстрации презентаций и нормативных документов.

- Семинарские (практические) занятия: аудитория для практических занятий, оборудованная рабочими местами для обучающихся и преподавателя, с возможностью групповой работы (в том числе в малых группах).

Помещения для самостоятельной работы: читальный зал или специализированная аудитория с доступом к сети Интернет и лицензионным электронно-библиотечным системам (ЭБС) для самостоятельной подготовки, выполнения расчётных заданий, написания докладов и рефератов. Требования к оборудованию

Требования к оборудованию:

- Доска (меловая или маркерная) – для схем, таблиц, разбора кейсов.

- Мультимедийный проектор – для демонстрации презентаций, видеоматериалов (например, ассессмент-центр, примеры интервью), нормативных документов.

- Персональный компьютер (стационарный) или ноутбук для преподавателя (или стационарный компьютер в аудитории) с характеристиками: операционная система не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям, например, macOS, Linux с графической оболочкой). При необходимости – ноутбук или планшет для студентов при выполнении групповых заданий (может быть предусмотрен мобильный

класс).

Требования к программному обеспечению:

- Пакет Microsoft Office (или его бесплатный аналог, например, LibreOffice) для подготовки документов, презентаций, таблиц (в том числе для построения матриц сравнения кандидатов, чек-листов, анализа воронки подбора).

- Антивирусное программное обеспечение (например, Kaspersky, Dr.Web – по наличию).