

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 16.05.2026 13:18:02
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.11 Логистический сервис

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Логистика

(наименование образовательной программы)

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.11 Логистический сервис одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 6 от «03» 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.11 Логистический сервис 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
D/01.7 Разработка стратегии развития операционного направления логистической деятельности компании в области управления перевозками грузов в цепи поставок 40.049 Специалист по логистике на транспорте, утв. Приказом Минтруда и социальной защиты РФ 08 сентября 2014 года №616н	ПК-2	Способен разрабатывать коммерческую политику по оказанию логистической услуги перевозки груза в цепи поставок	ПК-2.3	Разрабатывает политику клиентского сервиса в области оказания логистических услуг	ПК-2.3. У-3 Умеет оперативно анализировать потребности и мотивы клиентов в логистических услугах
			ПК-2.4	Разрабатывает стратегические планы улучшения качества предоставляемых логистических услуг по перевозке груза в цепи поставок	ПК-2.4. У-1 Умеет обобщать и систематизировать информацию под решаемые задачи

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: 40 ак. часов на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак. часов на лекции и 18 ак. часов на практические занятия, 32 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.11 Логистический сервис реализуется на 2-м семестре 1-го курса после изучения дисциплин:

- Нормативно-правовая база логистической деятельности;
- Менеджмент в логистике.

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.	Сущность логистического сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиентов		2			2						1			13	Опрос, тестирование
Тема 2.	Методы сбора информации о потребностях и мотивах клиентов в логистике		2			2									13	Опрос, контрольное задание
Тема 3.	Оперативный анализ потребностей клиентов в логистических услугах		2			2									13	Опрос, доклады, тестирование
Тема 4	Систематизация и обобщение информации о клиентских запросах		2			2									12	Опрос, контрольное задание
Тема 5	Проектирование логистического											1				Опрос, доклады, тестирование

	сервиса на основе анализа потребностей												
Тема 6	Оценка качества логистического сервиса и мониторинг удовлетворённости и клиентов		2			2				1			Опрос, контрольное задание
Тема 7	Информационные технологии сбора, систематизации и анализа данных в логистическом сервисе		2			2							Опрос, тестирование
Тема 8	Экономическое обоснование решений в сфере логистического сервиса		2			2							Опрос, контрольное задание
Тема 9	Инновации и непрерывное совершенствование логистического сервиса на основе клиентских данных		2			2				1			Опрос, доклады, тестирование
Промежуточная аттестация													Зачет
Итого		72	18			18				4			32

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

Катгэк – 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. Сущность логистического сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиентов. ПК-2.3. У-3.

Понятие, классификация и атрибуты логистических услуг. Место сервиса в цепи поставок и его влияние на конкурентоспособность. Основные группы потребителей и их ожидания. Введение в анализ потребностей как фундамент проектирования сервисной системы.

Тема 2. Методы сбора информации о потребностях и мотивах клиентов в логистике. ПК-2.3. У-3; ПК-2.4. У-1.

Качественные и количественные методы выявления требований: интервью, фокус-группы, анкетирование, анализ транзакционных данных. Сегментация клиентов по поведенческим мотивам. Изучение скрытых потребностей и психологических драйверов заказчиков.

Тема 3. Оперативный анализ потребностей клиентов в логистических услугах. ПК-2.3. У-3.

Методы и инструменты быстрой оценки текущих запросов клиентов: мониторинг обращений в реальном времени, анализ цифрового следа, оперативная аналитика данных о заказах и претензиях. Техники выявления срочных и изменяющихся потребностей. Принятие оперативных решений на основе экспресс-анализа.

Тема 4. Систематизация и обобщение информации о клиентских запросах. ПК-2.4. У-1.

Приёмы структурирования данных: построение иерархии требований, картирование потребностей. Аналитические модели (диаграмма Парето, модель Кано, матрица «важность – удовлетворённость»). Визуализация и представление результатов для задач проектирования сервиса.

Тема 5. Проектирование логистического сервиса на основе анализа потребностей. ПК-2.3. У-3; ПК-2.4. У-1.

Методология разработки новых и совершенствования существующих услуг. Определение ключевых параметров сервиса: время, надёжность, гибкость, доступность, информационная прозрачность. Установление стандартов обслуживания и соглашений об уровне сервиса (SLA).

Тема 6. Оценка качества логистического сервиса и мониторинг удовлетворённости клиентов. ПК-2.3. У-3.

Система показателей качества: своевременность, полнота, точность, «совершенный заказ». Метрики удовлетворённости (CSI, NPS). Проведение аудитов сервиса. Интерпретация обратной связи как источника информации о реальных потребностях и мотивах.

Тема 7. Информационные технологии сбора, систематизации и анализа данных в логистическом сервисе. ПК-2.4. У-1.

Роль CRM, WMS, TMS в накоплении и обработке клиентской информации. Big Data и предиктивная аналитика для прогнозирования запросов. Формирование единого информационного контура для целостного представления о потребностях заказчиков.

Тема 8. Экономическое обоснование решений в сфере логистического сервиса. ПК-2.4. У-1.

Классификация затрат на сервис. Оценка экономической эффективности повышения уровня обслуживания. Анализ компромисса «затраты – сервис – ценность». Моделирование сценариев для обоснования инвестиций в сервисную инфраструктуру на основе систематизированных данных.

Тема 9. Инновации и непрерывное совершенствование логистического сервиса на основе клиентских данных. ПК-2.3. У-3; ПК-2.4. У-1.

Современные технологии: IoT, блокчейн, дроны, цифровые платформы. Организация цикла постоянного улучшения услуг по результатам оперативного анализа и систематизации информации. Адаптация сервиса к динамичным потребностям и мотивам клиентов.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.11 Логистический сервис 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			D	P/ Passed
60-69	Удовлетворительно		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 (ст.1+ст.2/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию (ст.1+ст.2/2)
1	2	3	4
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.11 Логистический сервис используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

доклад, опрос, тестирование, контрольное задание(практическая ситуация).

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля					КТ
	УО	ТЗ	КЗ	Д	Эссе	
Тема 1	4	4				5
Тема 2	4		4			
Тема 3	4	4		4		
Тема 4	4		4			5
Тема 5	4	4		4		

Тема 6	4		4			
Тема 7	4	4				6
Тема 8	4		4			
Тема 9	4	4		4		
Итого: 100б	36	20	16	12		16

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

КЗ – контрольные задания (практические ситуации);

ПЗ – практическое занятие;

Д – доклад;

КТ – контрольная точка.

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

Тема 1. Сущность логистического сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиентов

Примерные вопросы для опроса:

1. Дайте определение логистического сервиса и объясните, как он связан с созданием потребительской ценности.
2. Как классифицируются логистические услуги? Приведите примеры.
3. Какие атрибуты логистического сервиса формируют его восприятие клиентом?
4. В чём проявляется влияние логистического сервиса на конкурентоспособность компании?
5. Опишите основные группы потребителей логистических услуг и их типичные ожидания.
6. Что понимается под «базовой потребностью» клиента в логистическом сервисе и какое место она занимает при проектировании услуг?
7. Какие факторы макросреды оказывают наибольшее влияние на формирование потребностей клиентов в логистическом сервисе?
8. Как связаны понятия «логистический сервис» и «управление взаимоотношениями с клиентами» (CRM)?
9. Какие мотивы побуждают клиента обращаться к аутсорсингу логистических услуг?
10. Раскройте содержание термина «сервисная стратегия» и её связь с анализом потребностей клиентов.

Критерии оценивания устного опроса приведены в разделе 7.

Примерные тестовые задания с инструкцией по выполнению:

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.

1. Какая из перечисленных характеристик в наибольшей степени определяет ценность логистического сервиса для клиента?

- а) Стоимость транспортировки
- б) Способность решить конкретную проблему клиента
- в) Количество складских помещений
- г) Наличие собственного автопарка

2. Какой атрибут логистической услуги относится к категории «надёжность»?

- а) Скорость доставки
- б) Предоставление информации о статусе заказа
- в) Соблюдение оговорённых сроков в любых условиях
- г) Возможность изменения адреса доставки

3. Основная цель анализа потребностей клиента в логистическом сервисе – это:

- а) сокращение издержек поставщика услуг
- б) определение наиболее прибыльного сегмента клиентов
- в) проектирование услуги, максимально соответствующей ожиданиям потребителя
- г) внедрение стандартов ISO

4. Какая группа потребителей логистических услуг, как правило, наиболее чувствительна к временным параметрам доставки?

- а) Производственные компании с непрерывным циклом
- б) Розничные сети магазинов товаров повседневного спроса
- в) Интернет-магазины с доставкой «день в день»
- г) Государственные учреждения

5. Что из нижеперечисленного является мотивом клиента при выборе логистического оператора, а не потребностью?

- а) Необходимость доставки груза из пункта А в пункт Б
- б) Стремление снизить затраты на логистику по сравнению с собственным складом
- в) Потребность в температурном режиме при транспортировке
- г) Требование к страхованию груза

Критерии оценивания тестовых заданий приведены в разделе 7.

Тема 2. Методы сбора информации о потребностях и мотивах клиентов в логистике

Примерные вопросы для опроса:

1. Какие качественные методы используются для выявления потребностей и мотивов клиентов в логистических услугах? Приведите примеры из практики логистики.
2. Охарактеризуйте количественные методы сбора информации о запросах заказчиков. Какова их роль в оперативном анализе?
3. Что такое сегментация клиентов по потребностям и как она проводится в логистике?
4. Каким образом анализ транзакционных данных (история заказов, претензий) помогает выявить скрытые потребности клиентов?
5. В чём специфика проведения глубинных интервью с клиентами логистических услуг и какие мотивы можно таким образом выявить?
6. Какие источники информации о потребностях клиентов доступны логистическому оператору, помимо прямых опросов?
7. Как оценить достоверность и полноту собранной информации о клиентских запросах?
8. Что такое «цифровой след» клиента и как он может быть использован для анализа его потребностей?
9. Какие методы сбора информации наиболее эффективны для оперативного выявления срочных изменений в запросах клиентов?
10. С какими трудностями сталкивается логистическая компания при сборе информации о мотивах потенциальных клиентов?

Критерии оценивания устного опроса приведены в разделе 7.

Примерное контрольное задание (практическая ситуация)

1. В транспортную компанию обратился крупный дистрибьютор продуктов питания. В ходе предварительных переговоров выяснилось, что дистрибьютор недоволен текущим логистическим партнёром, но чётко сформулировать свои требования затрудняется, ссылаясь на «нестабильность сроков» и «неудобство взаимодействия».

Задание: Предложите программу сбора информации (методы, инструменты, ключевые вопросы), позволяющую оперативно выявить истинные потребности и мотивы клиента для последующей разработки индивидуального логистического предложения. Обоснуйте выбор каждого метода.

2. Компания-оператор складской логистики получила запрос от нескольких клиентов из сегмента e-commerce на услугу фулфилмента. Однако содержание запросов различается: одни клиенты акцентируют внимание на скорости обработки возвратов, другие – на возможности интеграции с маркетплейсами, третьи – на минимальной стоимости хранения.

Задание: Опишите, как вы будете собирать и обобщать информацию о

потребностях этих клиентов, чтобы в дальнейшем систематизировать её и разработать линейку стандартных пакетов фулфилмента. Какие инструменты систематизации вы примените?

Критерии оценивания контрольных заданий (практических ситуаций) приведены в разделе 7.

Тема 3. Оперативный анализ потребностей клиентов в логистических услугах

Примерные вопросы для опроса:

1. Дайте определение оперативного анализа потребностей клиентов и укажите его отличия от стратегического анализа.
2. Какие источники данных используются для оперативного анализа запросов клиентов в режиме реального времени?
3. Опишите методику мониторинга обращений клиентов и его роль в выявлении изменяющихся потребностей.
4. Какие инструменты оперативной аналитики применяются в логистическом сервисе? Приведите примеры их использования.
5. Каким образом анализ «цифрового следа» клиента позволяет оперативно фиксировать изменения в его потребностях?
6. Как оперативный анализ помогает принимать решения о приоритетности обслуживания в условиях высокой нагрузки?
7. Что такое «экспресс-анализ» жалоб и пожеланий клиентов? Опишите типовой алгоритм его проведения.
8. Какие ключевые показатели используются для оперативной оценки степени удовлетворения текущих потребностей клиента?
9. Какие риски связаны с исключительно оперативным анализом без последующего обобщения и систематизации данных?
10. Приведите пример ситуации, когда оперативный анализ потребностей клиента позволил предотвратить потерю крупного заказчика.

Критерии оценивания устного опроса приведены в разделе 7.

Примерные тестовые задания с инструкцией по выполнению:

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

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Какой метод относится к оперативному анализу потребностей клиентов?
 - а) Проведение глубинного интервью раз в год
 - б) Еженедельный отчёт по выполнению KPI

в) Мониторинг в реальном времени статусов заказов и обращений клиента

г) SWOT-анализ логистической компании

2. Какой источник информации наиболее оперативен для выявления изменившихся потребностей постоянного клиента?

а) Годовой отчёт о продажах

б) Данные с IoT-датчиков на транспорте

в) Звонок менеджера по продажам клиенту

г) Автоматический алерт при отклонении параметров заказа от обычного профиля

3. Какая технология НЕ является инструментом оперативной аналитики в логистическом сервисе?

а) Система управления складом (WMS) в части отслеживания отклонений

б) Платформа для анализа Big Data с прогнозированием спроса

в) Мониторинг обращений в Service Desk в реальном времени

г) Транспортная система (TMS) с функцией оповещения о задержках

4. Оперативный анализ потребностей клиентов в первую очередь направлен на:

а) разработку долгосрочной сервисной стратегии

б) немедленное реагирование на текущие запросы и изменения

в) сегментацию клиентов по прибыльности

г) формирование годового бюджета сервисного подразделения

5. Главный недостаток использования исключительно оперативного анализа без последующей систематизации заключается в:

а) высокой стоимости инструментов

б) невозможности выявления повторяющихся проблем и трендов

в) низкой скорости получения данных

г) необходимости привлечения внешних консультантов.

Критерии оценивания тестовых заданий приведены в разделе 7.

Доклад:

Подготовка докладов с визуализацией(презентация) и обсуждением.

Тематика докладов:

1. Сравнительный анализ инструментов оперативной аналитики потребностей клиентов в логистике: от Service Desk до предиктивных систем.

2. Роль цифрового следа клиента в оперативной оценке его лояльности и потребностей.

3. Построение дашборда оперативного мониторинга потребностей

клиентов для логистического оператора.

4. Использование чат-ботов и искусственного интеллекта для оперативного выявления и анализа запросов клиентов.

5. Кейсы предотвращения оттока клиентов в логистическом бизнесе благодаря оперативному анализу потребностей.

Методические рекомендации по подготовке доклада и критерии его оценивания приведены в разделе 7.

Тема 4. Систематизация и обобщение информации о клиентских запросах

Примерные вопросы для опроса:

1. Какие существуют подходы к систематизации данных о потребностях клиентов? Охарактеризуйте иерархический и сетевой подходы.

2. Опишите метод «дерева требований клиента» и приведите пример его построения для логистической услуги.

3. Что такое карта потребностей клиента и как она используется при проектировании сервиса?

4. Как модель Кано помогает классифицировать потребности клиентов по степени их влияния на удовлетворённость?

5. Каким образом диаграмма Парето применяется для приоритизации клиентских запросов?

6. Объясните суть матрицы «важность – удовлетворённость» и её роль в систематизации информации о клиентах.

7. Какие программные средства позволяют эффективно обобщать и визуализировать данные о потребительских запросах?

8. Как обеспечить целостность и непротиворечивость при обобщении информации, полученной из разных источников?

9. Какие типовые ошибки возникают при систематизации информации о потребностях клиентов и как их избежать?

10. Приведите пример трансформации разрозненных жалоб клиентов в структурированную систему требований к складскому сервису.

Критерии оценивания устного опроса приведены в разделе 7.

Примерное контрольное задание (практическая ситуация)

1. Логистическая компания, предоставляющая услуги ответственного хранения, собрала за месяц более 200 замечаний и пожеланий от 30 клиентов через разные каналы: телефонные звонки, e-mail, обращения в личном кабинете. Содержание обращений разнородно – от «медленно оформляют пропуск» до «хотим получать фотоотчёт о приёмке товара».

Задание: Предложите методику систематизации и обобщения этой информации, которая позволит выделить наиболее критичные для клиентов

проблемы и подготовить обоснование для корректировки перечня услуг. Опишите, какие инструменты визуализации вы примените и как они помогут в решении задачи.

2. При подготовке к переговорам с ключевым клиентом (сеть АЗС) руководитель отдела логистики получил следующие данные: результаты опроса удовлетворённости, анализ динамики обращений в колл-центр, статистику по срокам доставки топлива, протоколы совещаний с клиентом за полгода. Материалы не структурированы и представлены в разных форматах.

Задание: Разработайте алгоритм обобщения и систематизации этой разнородной информации для формулирования целостной картины потребностей клиента и предложений по улучшению сервиса. Укажите, какой итоговый документ (схему, отчет) вы подготовите для внутреннего согласования.

Критерии оценивания контрольных заданий (практических ситуаций) приведены в разделе 7.

Тема 5. Проектирование логистического сервиса на основе анализа потребностей

Примерные вопросы для опроса:

1. Какие этапы включает методология проектирования новой логистической услуги?
2. Как результаты анализа потребностей клиентов трансформируются в технические параметры сервиса?
3. Что такое соглашение об уровне сервиса (SLA) и как его положения связаны с потребностями заказчика?
4. Какие методы используются для установления стандартов обслуживания в логистике?
5. Охарактеризуйте роль показателей «время», «надёжность», «гибкость» и «информационная прозрачность» при проектировании логистического сервиса.
6. Как осуществляется проверка концепции новой услуги на соответствие потребностям целевого сегмента клиентов?
7. Какие факторы необходимо учитывать при определении ресурсов, необходимых для реализации спроектированной услуги?
8. В чём заключается баланс между стандартизацией услуг и индивидуальным подходом к клиенту при проектировании логистического сервиса?
9. Опишите процесс разработки системы доставки услуги (service delivery system) с учётом потребностей клиентов.
10. Как организовать мониторинг соответствия спроектированной услуги динамично меняющимся потребностям рынка?

Критерии оценивания устного опроса приведены в разделе 7.

Примерные тестовые задания с инструкцией по выполнению:

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.

1. Какой документ фиксирует измеримые параметры предоставляемой логистической услуги и ответственность сторон?

- а) Договор поставки
- б) Инструкция по охране труда
- в) Соглашение об уровне сервиса (SLA)
- г) Коммерческое предложение

2. При проектировании услуги на основе потребностей клиента необходимо в первую очередь:

- а) составить смету расходов
- б) перевести «голос клиента» в инженерные характеристики сервиса
- в) нанять дополнительный персонал
- г) приобрести оборудование

3. Какой параметр логистического сервиса напрямую связан с потребностью клиента в планировании своих операций?

- а) Гибкость
- б) Информационная прозрачность
- в) Надёжность
- г) Все перечисленные

4. Метод развёртывания функции качества (QFD) в логистике используется для:

- а) расчёта себестоимости услуги
- б) трансформации требований клиентов в конкретные характеристики процессов обслуживания
- в) оценки финансовых рисков
- г) выбора поставщика оборудования

5. Гибкость как атрибут логистического сервиса подразумевает:

- а) неизменность параметров услуги для всех клиентов
- б) способность быстро адаптировать процессы под нестандартные запросы клиентов
- в) строгое соблюдение стандартов без исключений
- г) минимизацию времени доставки

Критерии оценивания тестовых заданий приведены в разделе 7.

Доклад:

Подготовка докладов с визуализацией(презентация) и обсуждением.

Тематика докладов:

1. Применение QFD (структурирование функции качества) для проектирования логистических услуг на основе «голоса клиента».
2. Разработка SLA для ключевого клиента логистического оператора: от потребностей до измеримых показателей.
3. Модульные решения в логистическом сервисе: как совместить стандартизацию и персонализацию.
4. Кейсы провалов в проектировании логистических услуг из-за неверной интерпретации потребностей клиентов.
5. Использование цифровых двойников для тестирования и совершенствования логистического сервиса.

Методические рекомендации по подготовке доклада и критерии его оценивания приведены в разделе 7.

Тема 6. Оценка качества логистического сервиса и мониторинг удовлетворённости клиентов

Примерные вопросы для опроса:

1. Дайте определение качества логистического сервиса и перечислите основные группы показателей, используемые для его оценки.
2. Что включает в себя показатель «совершенный заказ» и как он применяется в логистике?
3. Как измеряется своевременность выполнения логистических операций и почему этот параметр критичен для клиентов?
4. Охарактеризуйте метрики CSI (индекс удовлетворённости клиентов) и NPS (индекс потребительской лояльности) применительно к логистическому сервису.
5. Каким образом анализ претензий и рекламаций способствует пониманию истинных потребностей клиентов?
6. Как часто следует проводить оценку удовлетворённости клиентов и какие методы наиболее эффективны?
7. Каков алгоритм проведения аудита качества логистического сервиса?
8. Как связать результаты мониторинга удовлетворённости с оперативным анализом потребностей клиентов?
9. Какие источники данных, кроме опросов, могут использоваться для оценки качества сервиса?
10. Объясните, как интерпретация обратной связи позволяет выявить скрытые мотивы клиентов.

Критерии оценивания устного опроса приведены в разделе 7.

Примерное контрольное задание (практическая ситуация)

1. По итогам квартала компания экспресс-доставки зафиксировала снижение NPS с 45 до 28 баллов. Внутренние KPI (процент своевременных доставок, доля повреждённых отправок) остались на прежнем уровне. Открытые комментарии клиентов содержат фразы «невозможно дозвониться», «курьер не предупреждает о доставке», «долго отвечают в чате».

Задание: Проведите анализ ситуации: какие потребности клиентов оказались неудовлетворёнными, несмотря на формальное соблюдение тайм-слотов? Предложите программу углублённого изучения мотивов клиентов и корректировки сервиса, используя методы оперативного анализа и систематизации информации.

2. Крупный логистический оператор обслуживает розничную сеть. Клиент регулярно выставляет претензии по полноте отгрузки, но при этом ежемесячные показатели fill rate по данным оператора составляют 98 %. В ходе встречи выясняется, что клиент считает заказ невыполненным, если товар пришёл в течение суток позже плановой даты, даже если количество соответствует заказу.

Задание: Опишите, как следует перестроить систему оценки качества сервиса, чтобы учесть потребности клиента. Какие дополнительные метрики нужно ввести и как систематизировать историю взаимодействия для выявления истинного мотива («нужен весь товар к моменту начала акции»).

Критерии оценивания контрольных заданий (практических ситуаций) приведены в разделе 7.

Тема 7. Информационные технологии сбора, систематизации и анализа данных в логистическом сервисе

Примерные вопросы для опроса:

1. Какие информационные системы являются основными источниками данных о клиентах в логистике? Охарактеризуйте роль CRM, WMS и TMS.

2. Как технологии Big Data и предиктивной аналитики способствуют прогнозированию потребностей клиентов?

3. Что такое «единая информационная среда» логистического оператора и как она влияет на систематизацию клиентской информации?

4. Какие возможности открывает интеграция IoT-устройств для сбора данных о реальном поведении клиентов?

5. Опишите алгоритм построения дашборда для оперативного мониторинга уровня сервиса и потребностей клиентов.

6. Какие аналитические платформы применяются для обработки

неструктурированных данных (отзывы, тексты обращений)?

7. В чём различие между оперативной аналитикой, основанной на потоковых данных, и аналитикой для стратегических решений?

8. Как обеспечить качество данных, поступающих из различных информационных систем, для последующей систематизации?

9. Приведите пример использования машинного обучения для автоматической классификации потребностей клиентов на основе истории их запросов.

10. Какие тренды в области IT-решений для логистики можно считать наиболее перспективными для повышения клиентоориентированности?

Критерии оценивания устного опроса приведены в разделе 7.

Примерные тестовые задания с инструкцией по выполнению:

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.

1. Какая система в первую очередь служит источником информации о взаимодействиях с клиентом и его запросах?

- а) WMS (система управления складом)
- б) CRM (система управления взаимоотношениями с клиентами)
- в) TMS (система управления транспортом)
- г) ERP (система планирования ресурсов предприятия)

2. Какую функцию выполняет предиктивная аналитика в логистическом сервисе?

а) Регистрирует факты выполненных операций
б) Прогнозирует будущие потребности клиентов на основе накопленных данных

- в) Визуализирует текущее состояние запасов
- г) Обеспечивает электронный документооборот

3. Что из перечисленного относится к Big Data в контексте анализа потребностей клиентов?

- а) Таблица Excel с контактами клиентов
- б) Ежедневный отчёт о продажах
- в) Телематические данные с тысяч транспортных средств в реальном времени
- г) Список претензий за неделю

4. Какая технология позволяет выявлять скрытые закономерности в неструктурированных отзывах клиентов?

- а) Электронная почта

- б) Текстовый редактор
- в) Системы анализа тональности (sentiment analysis) на базе NLP
- г) Графический редактор

5. Единая информационная среда логистического оператора необходима прежде всего для:

- а) сокращения затрат на IT-инфраструктуру
- б) обеспечения целостного и непротиворечивого представления о клиенте и его потребностях
- в) выполнения требований законодательства
- г) автоматизации бухгалтерского учёта

Критерии оценивания тестовых заданий приведены в разделе 7.

Тема 8. Экономическое обоснование решений в сфере логистического сервиса

Примерные вопросы для опроса:

1. Какие статьи затрат формируют себестоимость логистического сервиса?
2. Что такое компромисс «затраты – сервис – ценность» и как он учитывается при принятии решений?
3. Каковы методы оценки экономической эффективности повышения уровня обслуживания?
4. Как рассчитать точку безубыточности для новой логистической услуги?
5. Какие финансовые показатели наиболее адекватно отражают отдачу от инвестиций в сервисную инфраструктуру?
6. Опишите методику моделирования сценариев «что-если» для экономического обоснования проектов в логистическом сервисе.
7. Как систематизированная информация о потребностях клиентов используется при планировании бюджета сервисного подразделения?
8. Каким образом можно измерить и обосновать увеличение ценности для клиента в денежном выражении?
9. С какими сложностями сталкивается логистическая компания при оценке нематериальных выгод от повышения качества сервиса (лояльность, репутация)?
10. Приведите пример расчёта экономического эффекта от внедрения дополнительной услуги, востребованной клиентами (например, услуги по упаковке или экспресс-доставке).

Критерии оценивания устного опроса приведены в разделе 7.

Примерное контрольное задание (практическая ситуация)

1. На основе систематизированных данных о запросах клиентов транспортная компания рассматривает возможность внедрения услуги «доставка к точному часу». Дополнительные затраты на реализацию составят 2,5 млн руб. в год, а по прогнозам, услуга позволит привлечь 7 новых клиентов среднего сегмента (доход с клиента 600 тыс. руб./год) и удержать 3 клиентов, планировавших уход (доход с каждого 800 тыс. руб./год). При этом часть прежних клиентов может переключиться на новую услугу, снизив маржинальность на 5 % по ним (общий доход по этой группе 10 млн руб./год).

Задание: Проведите экономическое обоснование проекта. На основе обобщения информации рассчитайте ожидаемый прирост прибыли, оцените безубыточность и предложите дополнительные нематериальные выгоды, которые следует учесть.

2. Складской оператор на основе анализа потребностей выделил три группы клиентов с разными требованиями к срокам хранения и обработки. Экономическая служба подготовила расчёты себестоимости обслуживания для каждой группы, но эти расчёты не совпадают с восприятием ценности клиентами: вторая группа требует дополнительных услуг (стикеровка, переупаковка), готова платить выше, но по текущим тарифам уходит к конкурентам.

Задание: Как систематизировать данные о потребностях и экономических параметрах для пересмотра тарифной политики? Предложите структуру аналитического отчёта, который позволит обосновать дифференциацию тарифов и спрогнозировать финансовый результат.

Критерии оценивания контрольных заданий (практических ситуаций) приведены в разделе 7.

Тема 9. Инновации и непрерывное совершенствование логистического сервиса на основе клиентских данных

Примерные вопросы для опроса:

1. Какие современные технологии рассматриваются как драйверы инноваций в логистическом сервисе?
2. Как IoT-устройства и блокчейн способствуют сбору и систематизации информации о потребностях клиентов?
3. Что такое «цифровая платформа» в логистике и как она меняет процесс взаимодействия с клиентами?
4. Опишите цикл непрерывного улучшения сервиса на основе обратной связи от клиентов.
5. Как организовать процесс постоянного мониторинга трендов и адаптации услуг к динамичным потребностям клиентов?
6. Какие методики используются для оперативного внедрения

точечных улучшений по результатам анализа потребностей?

7. Как дроны и автономные транспортные средства могут повлиять на структуру логистического сервиса и удовлетворение потребностей клиентов?

8. Какова роль краудсорсинга и открытых инноваций в совершенствовании логистического сервиса?

9. Каким образом можно оценить инновационный потенциал новой идеи, выдвинутой на основе анализа клиентских запросов?

10. Приведите пример успешного внедрения инновации в логистический сервис, инициированной именно данными о потребностях клиентов.

Критерии оценивания устного опроса приведены в разделе 7.

Примерные тестовые задания с инструкцией по выполнению:

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.

1. Какая технология обеспечивает неизменяемость и прозрачность цепочки поставок для клиента?

- а) WMS
- б) Блокчейн
- в) TMS
- г) ERP

2. Главная цель использования IoT в логистическом сервисе – это:

- а) снижение налоговой нагрузки
- б) получение в реальном времени данных, позволяющих анализировать и предвосхищать потребности клиента
- в) замена ручного труда на складе
- г) сокращение количества сотрудников

3. Какой этап цикла PDCA непосредственно связан с обобщением и систематизацией информации о результатах изменений?

- а) Планирование (Plan)
- б) Выполнение (Do)
- в) Проверка (Check)
- г) Действие (Act)

4. Что является основным результатом непрерывного совершенствования сервиса на основе клиентских данных?

- а) Увеличение количества рекламаций
- б) Рост лояльности клиентов и устойчивое конкурентное преимущество

- в) Сокращение числа контактов с клиентами
- г) Снижение стоимости оборудования

5. Какая инновация в логистическом сервисе наиболее тесно связана с потребностью клиента в контроле и безопасности?

- а) Электромобили для доставки
- б) Использование дронов для мониторинга
- в) Внедрение технологии блокчейн для подтверждения подлинности и условий транспортировки
- г) 3D-печать запасных частей

Критерии оценивания тестовых заданий приведены в разделе 7.

Доклад:

Подготовка докладов с визуализацией(презентация) и обсуждением.

Тематика докладов:

1. Блокчейн в логистическом сервисе: как технология закрывает потребности клиентов в прозрачности и доверии.
2. Применение интернета вещей (IoT) для проактивного обслуживания клиентов в цепях поставок.
3. Цифровые платформы логистики: анализ потребностей клиентов и трансформация бизнес-моделей.
4. Использование предиктивной аналитики для постоянного улучшения логистического сервиса (кейсы Amazon, DHL и др.).
5. Автономная доставка: анализ потребностей конечных потребителей и перспективы внедрения.

Методические рекомендации по подготовке доклада и критерии его оценивания приведены в разделе 7.

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 5 (пять) баллов.

Наименование контрольной знаний по разделу	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент
КТ 1	5
КТ 2	5
КТ 3	5
Итого:	15

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

КТ – 1.

Темы 1-3

Теоретические вопросы

1. Опишите основные атрибуты логистического сервиса, формирующие его восприятие клиентом, и объясните, как они связаны с потребностями различных групп потребителей.

2. Какие качественные и количественные методы сбора информации о потребностях клиентов в логистике вы знаете? Приведите примеры их применения для выявления скрытых мотивов.

3. Что такое оперативный анализ потребностей клиентов? Какие источники данных и инструменты используются для его проведения в режиме реального времени?

Тест на последовательность

Расставьте этапы процесса сбора и анализа информации о потребностях клиента в правильном логическом порядке:

а) Выбор методов сбора информации (интервью, анкетирование, анализ транзакций)

б) Определение цели и задач исследования потребностей клиентов

в) Проведение оперативного анализа и интерпретация полученных данных

г) Систематизация и обобщение собранной информации

Практическая ситуация

Транспортная компания, специализирующаяся на доставке сборных грузов, получила запрос от нового клиента — интернет-магазина товаров для дома. Клиент сообщил, что его основное требование — «быстрая и недорогая доставка», но при этом он хочет, чтобы заказы доставлялись в строго оговоренные временные окна, а упаковка была максимально надежной, так как товар хрупкий. В ходе предварительного общения менеджеры поняли, что клиент сам не вполне четко представляет свои приоритеты.

Задание: Предложите программу оперативного сбора информации и анализа потребностей этого клиента. Какие методы и инструменты вы будете использовать, чтобы выявить истинные мотивы и потребности, и каким образом полученная информация будет использована для формирования коммерческого предложения?

КТ – 2.

Темы 4-6

Теоретические вопросы

1. Какие подходы и инструменты используются для систематизации и обобщения информации о потребностях клиентов в логистическом сервисе? Приведите пример построения «дерева требований» для складской услуги.

2. Раскройте сущность методологии проектирования логистической услуги на основе выявленных потребностей. Каким образом требования клиентов трансформируются в параметры SLA?

3. Опишите систему показателей оценки качества логистического сервиса. Как мониторинг удовлетворенности клиентов (CSI, NPS) позволяет выявлять скрытые потребности?

Тест на последовательность

Укажите правильный порядок этапов проектирования новой логистической услуги на основе потребностей клиента:

- а) Разработка и тестирование концепции услуги (пилотный проект)
- б) Анализ потребностей целевого сегмента и формирование «голоса клиента»
- в) Определение ключевых параметров сервиса (время, надежность, гибкость) и стандартов SLA
- г) Трансформация требований клиента в инженерные характеристики и проектирование сервисных процессов

Практическая ситуация

Логистический оператор, оказывающий услуги складского хранения и обработки, провел опрос удовлетворенности среди 50 клиентов. Результаты показали, что средний NPS составляет 30, но при этом 20% клиентов

выразили недовольство, отметив в комментариях: «долго оформляют приемку», «нет фотоотчета о состоянии товара при поступлении», «неудобный личный кабинет». При этом операционные KPI (своевременность отгрузки, точность комплектации) находятся на уровне 98%. Менеджмент хочет понять, какие глубинные потребности не удовлетворены и как улучшить сервис.

Задание: Разработайте методiku систематизации и анализа полученной информации. Как вы будете выявлять ключевые проблемы и приоритетные зоны для улучшения? Какие шаги предпримете для корректировки услуг и мониторинга эффекта?

КТ – 3.

Темы 7-9

Теоретические вопросы

1. Какова роль информационных систем (CRM, WMS, TMS) в сборе и анализе данных о потребностях клиентов? Опишите возможности интеграции этих систем для формирования целостной картины.

2. Какие методы экономического обоснования применяются при принятии решений о повышении уровня логистического сервиса? Объясните суть компромисса «затраты – сервис – ценность».

3. Какие современные технологии и инновации (IoT, блокчейн, цифровые платформы) позволяют совершенствовать логистический сервис на основе анализа потребностей клиентов? Приведите примеры.

Тест на последовательность

Восстановите последовательность этапов внедрения инновации в логистический сервис, основанной на клиентских данных:

а) Оценка экономической эффективности и принятие решения о масштабировании

б) Выявление неудовлетворенной потребности клиентов на основе анализа данных (опросы, цифровой след)

в) Пилотное тестирование инновационного решения на ограниченной группе клиентов

г) Разработка прототипа услуги с применением новых технологий (IoT, блокчейн и др.)

Практическая ситуация

Крупный логистический провайдер, обслуживающий сеть аптек, на основе анализа обращений клиентов выявил, что аптеки часто запрашивают подтверждение соблюдения температурного режима при транспортировке медикаментов. Текущая система позволяет предоставлять данные с датчиков по запросу, но клиентам нужен оперативный доступ к этой информации в реальном времени и интеграция с их внутренними системами для автоматического аудита. Руководство компании рассматривает возможность внедрения IoT-платформы с блокчейн-фиксацией данных, что потребует инвестиций в размере 8 млн руб. Ожидается, что это позволит привлечь 5 новых клиентов (средний годовой доход с клиента 1,2 млн руб.) и удержать 4 текущих, планировавших переход к конкуренту (доход с каждого 1,5 млн руб.), при этом возрастут эксплуатационные затраты на 1,5 млн руб. в год.

Задание: На основе систематизации потребностей и экономического анализа обоснуйте целесообразность проекта. Какие еще факторы, помимо прямых финансовых выгод, следует учесть при принятии решения? Опишите, как вы организуете мониторинг удовлетворенности после внедрения.

Критерии оценивания контрольной точки:

Балы	Описание критерия
5	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
4	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
3	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
2-0	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, содержащий два теоретических вопроса и одну задачу. 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. Сущность логистического сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиентов

Теоретические вопросы

1. Дайте определение логистического сервиса и перечислите его основные атрибуты, влияющие на восприятие ценности клиентом.

2. На какие категории можно разделить логистические услуги с точки зрения этапов обслуживания? Приведите примеры.

3. Какое место занимает логистический сервис в формировании конкурентоспособности компании? Объясните на примере любого рынка.

4. Охарактеризуйте мотивы клиентов, побуждающие их передавать логистические функции на аутсорсинг.

5. Что такое сервисная стратегия и как анализ потребностей клиентов влияет на её разработку?

Практическая ситуация

Производственная компания, выпускающая строительные смеси, рассматривает возможность перехода от собственного парка грузовиков к полному аутсорсингу транспортировки. Ключевое требование – доставка на стройплощадки точно в срок, так как задержки ведут к простоям бригад. Помимо самой доставки, клиентам важно оперативное информирование о статусе машины и возможность быстро скорректировать адрес в случае изменения графика работ.

Задание: Опишите, как вы будете выявлять и анализировать потребности конечных клиентов (строительных организаций), чтобы сформулировать требования к будущему логистическому оператору. Какие атрибуты сервиса станут ключевыми при выборе партнёра?

Тема 2. Методы сбора информации о потребностях и мотивах клиентов в логистике

Теоретические вопросы

1. Какие качественные методы используются для выявления скрытых потребностей клиентов в логистике? В чём их преимущества и ограничения?
2. Охарактеризуйте роль анализа транзакционных данных как источника информации о поведенческих потребностях клиентов.
3. Что такое сегментация клиентов по потребностям и как её результаты используются в управлении логистическим сервисом?
4. Каким образом можно оценить достоверность и полноту информации, собранной из разных источников о запросах клиентов?
5. С какими основными трудностями сталкивается логистическая компания при сборе информации о мотивах потенциальных клиентов, которые ещё не пользуются её услугами?

Практическая ситуация

Логистический оператор, предоставляющий услуги фулфилмента для интернет-магазинов, заметил, что за последние полгода количество запросов от клиентов на услугу «экспресс-обработка возвратов» выросло в три раза. При этом оператор не проводил специальных опросов и не понимает, с чем связан этот рост: с сезонностью, изменением потребительского поведения конечных покупателей или с новыми требованиями самих интернет-магазинов.

Задание: Предложите программу сбора информации (методы, источники, ключевые вопросы), которая позволит оперативно и точно определить причины возросшего спроса на данную услугу, а также выявить дополнительные скрытые потребности клиентов, связанные с возвратами.

Тема 3. Оперативный анализ потребностей клиентов в логистических услугах

Теоретические вопросы

1. Чем оперативный анализ потребностей клиентов отличается от стратегического? Какие задачи он решает в логистическом сервисе?
2. Какие источники данных в режиме реального времени доступны для оперативной оценки текущих запросов клиентов?
3. Опишите процесс оперативного мониторинга обращений клиентов и его значение для предотвращения сбоев в обслуживании.
4. Какие инструменты (программные средства, метрики) используются для оперативного анализа и визуализации данных о потребностях?
5. Какие риски связаны с принятием решений исключительно на основе оперативного анализа без последующей систематизации накопленных данных?

Практическая ситуация

В транспортной компании, осуществляющей междугородние перевозки, в период сезонного пика резко увеличилось количество претензий от

клиентов по поводу срыва сроков доставки. Руководитель отдела логистики в режиме реального времени видит в системе мониторинга, что часть машин задерживается из-за пробок на ключевых трассах, а часть простаивает на складах клиентов из-за длительного оформления документов. Одновременно в колл-центр поступают звонки от клиентов с вопросами «где мой груз?» и требованиями срочно исправить ситуацию.

Задание: Опишите, как с помощью инструментов оперативного анализа вы будете ранжировать проблемы по степени критичности, какие немедленные управленческие решения примете и каким образом донесёте информацию до клиентов, чтобы минимизировать их недовольство.

Тема 4. Систематизация и обобщение информации о клиентских запросах

Теоретические вопросы

1. Какие подходы к систематизации данных о потребностях клиентов вы знаете? Охарактеризуйте иерархический подход.

2. Опишите метод «дерева требований клиента» и приведите его практическое применение для логистической услуги.

3. Как модель Кано помогает классифицировать потребности клиентов по степени их влияния на удовлетворённость?

4. Для решения каких задач в логистическом сервисе используется диаграмма Парето? Приведите пример её применения.

5. Какие ошибки чаще всего возникают при обобщении информации, поступающей из разных каналов обратной связи, и как их можно минимизировать?

Практическая ситуация

По итогам квартала логистическая компания собрала большой объём разрозненной информации о запросах клиентов: заполненные анкеты удовлетворённости, тексты обращений в службу поддержки, протоколы совещаний с ключевыми заказчиками, данные о частоте использования различных опций в личном кабинете. Руководство поставило задачу на основе этих данных разработать план улучшения качества обслуживания на следующий год.

Задание: Предложите пошаговую методику систематизации и обобщения всей этой информации. Какие инструменты и способы визуализации вы примените, чтобы выделить приоритетные направления улучшений и представить результаты руководству?

Тема 5. Проектирование логистического сервиса на основе анализа потребностей

Теоретические вопросы

1. Из каких основных этапов состоит процесс проектирования новой логистической услуги?
2. Каким образом потребности и ожидания клиентов трансформируются в технические параметры и стандарты обслуживания?
3. Что такое соглашение об уровне сервиса (SLA) и как его содержание соотносится с потребностями заказчика?
4. Какие методы используются для установления стандартов обслуживания в логистике? Назовите не менее трёх.
5. Каким образом при проектировании услуги достигается баланс между её стандартизацией и индивидуальным подходом к разным клиентам?

Практическая ситуация

Компания-оператор складской логистики планирует запустить услугу «ответственное хранение с комплектацией заказов» для сегмента мелкого и среднего e-commerce. На основе предварительного анализа выделены две группы потенциальных клиентов: одни требуют минимальной стоимости хранения и обработки, другие – максимальной скорости комплектации и интеграции с маркетплейсами.

Задание: Опишите, как вы построите процесс проектирования услуги, чтобы учесть потребности обеих групп. Какие ключевые параметры сервиса вы заложите в основу тарифных планов, и каким образом проверите соответствие разработанной концепции ожиданиям клиентов до полноценного запуска?

Тема 6. Оценка качества логистического сервиса и мониторинг удовлетворённости клиентов

Теоретические вопросы

1. Что понимается под качеством логистического сервиса и какие группы показателей используются для его измерения?
2. Раскройте содержание показателя «совершенный заказ» (Perfect Order). Как он рассчитывается?
3. Какие метрики применяются для оценки удовлетворённости и лояльности клиентов в логистике? В чём отличие CSI от NPS?
4. Каким образом анализ претензий и рекламаций способствует выявлению реальных, а не декларируемых потребностей клиентов?
5. Какова оптимальная периодичность проведения оценки удовлетворённости клиентов и от чего она зависит?

Практическая ситуация

Логистическая компания, доставляющая продукты питания в розничные сети, столкнулась с парадоксальной ситуацией: формальные показатели качества (своевременность доставки, сохранность груза) стабильно составляют 97-99%, однако индекс NPS за последний год снизился

с 40 до 25. В открытых комментариях клиенты часто упоминают «неудобный документооборот», «сложно дозвониться до менеджера», «заявки на изменение маршрута обрабатываются медленно».

Задание: Какие дополнительные источники информации вы используете для углублённого анализа причин снижения NPS? Опишите, как вы спланируете корректирующие действия и как будете отслеживать их влияние на восприятие качества клиентами.

Тема 7. Информационные технологии сбора, систематизации и анализа данных в логистическом сервисе

Теоретические вопросы

1. Какую роль играют CRM, WMS и TMS-системы в сборе и анализе информации о потребностях клиентов?

2. Какие возможности открывает применение технологий Big Data и предиктивной аналитики для прогнозирования потребностей клиентов в логистике?

3. Что понимается под «единой информационной средой» логистического оператора и почему она важна для систематизации клиентских данных?

4. Какие аналитические инструменты используются для обработки неструктурированной информации (отзывы, комментарии, тексты обращений) о качестве сервиса?

5. Каким образом данные, собранные с помощью IoT-устройств, могут быть использованы для проактивного удовлетворения потребностей клиентов?

Практическая ситуация

Транспортная компания внедрила систему телематики на всём парке грузовиков и получает огромный массив данных о местоположении, скорости, расходе топлива и стиле вождения. Одновременно в CRM накапливаются данные о заказах, претензиях и запросах клиентов. Однако эти два контура данных существуют отдельно, и компания не использует их совместно для улучшения сервиса.

Задание: Предложите, каким образом можно объединить данные телематики и CRM для систематизации информации о потребностях клиентов и оперативного улучшения обслуживания. Какие конкретные аналитические инструменты и визуализации вы порекомендуете внедрить?

Тема 8. Экономическое обоснование решений в сфере логистического сервиса

Теоретические вопросы

1. Какие основные статьи затрат формируют себестоимость логистического сервиса?
2. В чём суть компромисса «затраты – сервис – ценность» и как он должен учитываться при принятии управленческих решений?
3. Какие финансовые показатели используются для оценки экономической эффективности инвестиций в повышение уровня логистического сервиса?
4. Как рассчитывается точка безубыточности при внедрении новой логистической услуги?
5. С какими сложностями сталкивается логистическая компания при попытке оценить нематериальные выгоды от улучшения сервиса (рост лояльности, репутация)?

Практическая ситуация

Руководство складского оператора рассматривает предложение об автоматизации участка стикеровки и переупаковки товаров. Это потребует инвестиций в размере 12 млн руб. и увеличит ежегодные эксплуатационные расходы на 2 млн руб. По прогнозам, автоматизация позволит сократить время обработки одного заказа на 30% и привлечь дополнительно 8 клиентов (средний годовой доход с клиента 900 тыс. руб.), а также удержать 5 клиентов, планировавших расторжение договоров из-за высокой доли ручного труда и ошибок (доход с каждого 1,1 млн руб. в год). Текущий годовой объём выручки по группе клиентов, которых затронут изменения, составляет 40 млн руб., при этом ожидается снижение их маржинальности на 3% из-за необходимости перестройки процессов.

Задание: Проведите экономический анализ целесообразности проекта. Какие дополнительные выгоды, не выраженные напрямую в деньгах, следует учесть? Предложите методику контроля экономической эффективности после внедрения.

Тема 9. Инновации и непрерывное совершенствование логистического сервиса на основе клиентских данных

Теоретические вопросы

1. Какие современные технологии выступают драйверами инноваций в логистическом сервисе? Приведите примеры их влияния на удовлетворение потребностей клиентов.
2. Как технология блокчейн может быть использована для закрытия потребностей клиентов в прозрачности и безопасности цепочек поставок?
3. Опишите цикл PDCA и его применение для непрерывного совершенствования логистического сервиса на основе обратной связи от клиентов.

4. Каким образом цифровые платформы меняют модель взаимодействия логистического оператора с клиентами и позволяют оперативнее реагировать на их запросы?

5. Как можно оценить инновационный потенциал идеи по улучшению сервиса, выдвинутой на основе анализа клиентских данных?

Практическая ситуация

Логистическая компания, специализирующаяся на доставке запасных частей для промышленного оборудования, заметила, что клиенты всё чаще запрашивают возможность получения информации о местонахождении и состоянии груза не через стандартный трекинг, а напрямую в свои ERP-системы. Это требование стало особенно частым после нескольких случаев остановки производства у клиентов из-за задержки критически важных деталей. Компания прорабатывает пилотный проект по внедрению IoT-датчиков с передачей данных в блокчейн-сеть и API-интеграцией с системами заказчиков.

Задание: Опишите, как вы организуете процесс непрерывного совершенствования сервиса на основе данной обратной связи: от сбора данных о потребностях до оценки результатов пилота. Какие показатели вы выберете для подтверждения успешности инновации и её готовности к масштабированию?

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
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	60-74

аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	
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.	1-59

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Критерии оценивания опроса:

Балы	Описание критерия
4	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
3	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
2-1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0 - в журнал академической группы не выставляется

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает

критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0,5	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0,5	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	4	

Критерии оценивания закрытых тестовых заданий:

Баллы	Описание критерия	
4	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
3	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
2	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.

0-1	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.
-----	-------------------------------	---

0 - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий (практических ситуаций):

Балы	Описание критерия
4	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
3	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
2	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-1	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0 - в журнал академической группы не выставляется

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. Логистический менеджмент : учебно-методическое пособие / составитель И. Ю. Столярова. — Сочи : СГУ, 2021. — 64 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/351596> (дата обращения: 27.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133553> (дата обращения: 27.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

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: 27.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Логистический сервис : методические указания / составитель Е. В. Авдейчикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Омск : СибАДИ, 2023. — 46 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/338561> (дата обращения: 27.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. 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> (дата обращения: 27.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Маргунова, В. И. Логистика : учебное пособие / В. И. Маргунова, Н. В. Оксенчук, Н. Л. Каунова. - 2-е изд. - Минск : Вышэйшая школа, 2013. - 508 с. - ISBN 978-985-06-2283-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/509012> (дата обращения: 27.04.2026). – 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).

- Специализированное ПО: amoCRM (демо-доступ / триальный период), 1С:Предприятие 8. WMS Логистика. Управление складом (демо-база / ознакомительная версия), Яндекс.Маршрутизация (API и демо-режим для знакомства с TMS), Business Studio (бесплатная пробная версия — для моделирования и проектирования бизнес-процессов сервиса).