



**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Национальный исследовательский университет
"Высшая школа экономики"**

Факультет бизнеса и менеджмента
Школа логистики
Кафедра логистики

Рабочая программа дисциплины

«Управление логистическим сервисом в цепях поставок»

для образовательной программы «Стратегическое управление логистической инфра-
структурой в цепях поставок»
направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент»
уровень высшего образования магистр

Разработчик программы
Иванова А.В., преподаватель, Anastasia.Vl.Ivanova@gmail.com

Одобрена на заседании кафедры логистики
«25» августа 2016 г.
Зав. кафедрой Дыбская В.В. _____

Утверждена Академическим советом образовательной программы
«25» августа 2016 г., протокол №15

Академический руководитель образовательной программы
Сергеев В.И. _____

Москва, 2016

*Настоящая программа не может быть использована другими подразделениями университета
и другими вузами без разрешения подразделения-разработчика программы.*



1 Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину «Управление логистическим сервисом в цепях поставок», учебных ассистентов и студентов направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент», обучающихся по образовательной программе «Стратегическое управление логистикой инфраструктурой в цепях поставок».

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Образовательным стандартом НИУ ВШЭ по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» квалификации: Магистр, утвержденным ученым советом НИУ ВШЭ протоколом №5 от 27.06.2014 г. (<https://www.hse.ru/data/2015/10/01/1102505241/38.04.02%20%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf>);
- Образовательной программой «Стратегическое управление логистической инфраструктурой в цепях поставок» направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент»;
- Рабочим учебным планом университета по образовательной программе «Стратегическое управление логистической инфраструктурой в цепях поставок», утвержденным в 2016 г.

2 Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление логистическим сервисом в цепях поставок» является формирование у студентов знаний и компетенций по управлению материальными потоками и сопутствующими им информационными и прочими потоками при управлении логистическим сервисом в цепях поставок.

Основными учебными задачами дисциплины является выработка у студентов знаний, умений и навыков профессионального решения следующих задач: формирование логистического сервиса, организация процесса обслуживания клиентов логистикой, определение стандарта логистического сервиса, анализ структуры логистического сервиса, выявление проблем в качестве предоставляемых логистических услуг, разграничение в полномочиях логистики и смежных функций компании, в частности маркетинга, при формировании политики обслуживания, регулирование логистической деятельности в области обслуживания клиентов.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

- иметь представление о структуре логистического сервиса в компаниях с различными видами деятельности, его месте в политике обслуживания потребителей;
- знать методики определения логистического сервиса и комплексные подходы к реализации различных функций управления логистическим сервисом, предлагаемых отечественными и иностранными научными школами;
- уметь определять качество логистического сервиса в компаниях с различными видами деятельности и использовать полученную информацию для корректировки целей и стратегий компании;
- уметь находить оптимальные способы управления логистическим сервисом в цепях поставок для конкретно рассматриваемой ситуации.



В результате освоения дисциплины студент осваивает компетенции:

Компетенция	Код по ОС ВШЭ	Уровень формирования компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Форма контроля уровня сформированности компетенции
Способен предлагать концепции, модели, изобретать и использовать новые способы и инструменты профессиональной деятельности	СК-2	МЦ	Адаптирует под конкретные условия ведения деятельности рассматриваемой организации в цепях поставок изученные подходы и методы управления логистическим сервисом; разрабатывает методики оценки предоставления логистических услуг с учетом факторов внутренней и внешней среды	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практическими ситуациями
Способен к самостоятельному освоению новых методов исследования, изменению научного и научно-производственного профиля своей деятельности	СК-3	МЦ	Знает или дополнительно изучает методы и подходы к управлению обслуживанием клиентов в смежных научных областях, критически их оценивает, верифицирует и рационально применяет для решения проблем с логистическим сервисом в исследуемой цепочке поставок	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практическими ситуациями
Способен принимать управленческие решения, оценивать их возможные последствия и нести за них ответственность	СК-5	СД	Генерирует перечень корректирующих действий при управлении логистическим сервисом для конкретных условий ведения бизнеса, проводит технико-экономический анализ их приложения в организации бизнеса и обосновывает выбор совокупности мероприятий для доведения уровня сервиса до необходимого целевого значения	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практическими ситуациями, контрольная работа, экзамен
Способен анализировать, верифицировать информацию, оценивать ее в ходе профессиональной деятельности, при необходимости	СК6	СД	Использует современные методики обработки информации количественного и качественного характера релевантные для целей управления логистическим сервисом; анализирует информацию о товарно-материальном потоке ана-	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практическими ситуациями



Компетенция	Код по ОС ВШЭ	Уровень формирования компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Форма контроля уровня сформированности компетенции
восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности			лизируемой цепи поставок, использует полученную информацию для разработки потенциальных управленческих решений		ми, контрольная работа, экзамен
Способен вести профессиональную, в том числе, научно-исследовательскую деятельность в международной среде	СК-8	МЦ	Осведомлен о современных методах изучения логистического сервиса в отечественной и зарубежной практике; способен самостоятельно использовать методики исследования обслуживания потребителей в логистике в повседневной работе	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практическими ситуациями, контрольная работа, экзамен
Способен выявлять и формулировать актуальные научные проблемы в области менеджмента, обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями по избранной теме	ПК-10	МЦ, СД	Владеет информацией об актуальных проблемах управления логистическим сервисом в теории логистики и в практике ведения бизнеса	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практическими ситуациями, контрольная работа, экзамен
Способен выявлять данные, необходимые для решения поставленных исследовательских задач в сфере управления; осуществлять сбор данных, как в полевых условиях, так и	ПК-11	СД	Определяет существенные для целей управления логистическим сервисом в цепях поставок факторы; находит источники получения необходимой информации для полноценного проведения шагов по управлению логистическим сервисом в цепях поставок; проводит критический анализ источников и валидацию	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практическими ситуациями, контрольная работа, экзамен



Компетенция	Код по ОС ВШЭ	Уровень формирования компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Форма контроля уровня сформированности компетенции
из основных источников социально-экономической информации			полученных данных; использует различные способы устранения недостающей информации об уровне логистического сервиса		
Способен использовать методы количественного и качественного анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования в сфере управления	ПК-13	РБ	Применяет ранее изученные экономико-математические и статистические методы для управления логистическим сервисом; формирует собственные экономико-математические модели и определяет ход проведения исследования для получения необходимых для моделей данных; моделирует логистические процессы обслуживания клиентов	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практическими ситуациями, контрольная работа, экзамен
Способен представлять результаты проведенного исследования в виде отчета, статьи или доклада	ПК-14	РБ	Доносит результаты исследования управления логистическим сервисом в презентационной форме или в виде аналитической записки доходчиво и внятно	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практическими ситуациями
Способен планировать и осуществлять проекты и мероприятия, направленные на реализацию стратегий организации	ПК-22	СД	Разрабатывает мероприятия по совершенствованию качества логистического сервиса на организационном и методическом уровне; формирует план-график их реализации в организациях бизнеса рассматриваемой цепочки поставок	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практическими ситуациями, контрольная работа, экзамен
Способен разрабатывать программы организационного развития и обеспе-	ПК-23	СД	Выявляет организационные проблемы в управлении логистическим сервисом; предлагает варианты распределения полномочий	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации,	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта,



Компетенция	Код по ОС ВШЭ	Уровень формирования компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Форма контроля уровня сформированности компетенции
...чивать их реализацию			смежных подразделений компании при обслуживании клиентов логистикой	самостоятельная работа студентов	итог групповой работы с практически-ми ситуациями, контрольная работа, экзамен
Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, формировать и оценивать бизнес-идеи, разрабатывать бизнес-планы создания нового бизнеса	ПК-25	СД	Оценивает внешнюю среду, формулирует и обосновывает на основе результатов анализа изменения в управлении логистическим сервисом	Лекции, дискуссии, семинарские занятия, case-study, консультации, самостоятельная работа студентов	Результат исследования отечественного и зарубежного опыта, итог групповой работы с практически-ми ситуациями, контрольная работа, экзамен

Уровни формирования компетенций:

РБ — ресурсная база, в основном теоретические и предметные основы (знания, умения);

СД – способы деятельности, составляющие практическое ядро данной компетенции;

МЦ – мотивационно-ценностная составляющая, отражает степень осознания ценности компетенции человеком и готовность ее использовать

4 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина относится к циклу дисциплин программы (М.2), блоку дисциплин по выбору, обеспечивающих подготовку магистров по направлению 38.04.02 «Менеджмент» образовательной программы «Стратегическое управление логистической инфраструктурой в цепях поставок».

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

- Менеджмент;
- Маркетинг;
- Теоретические основы логистики и управления цепями поставок;
- Экономические основы логистики;
- Управление операциями;
- Управление цепями поставок;
- Управление запасами в цепях поставок;
- Экономико-математические методы и модели в логистике;
- Логистика снабжения;
- Логистика производства;
- Логистика распределения;



- Логистика складирования;
- Транспортировка в цепях поставок;
- Методология научных исследований в менеджменте: теория логистической интеграции и методы исследований в логистике;
- Стратегии в менеджменте: стратегическое планирование логистики и стратегии управления запасами;
- Экономическое обоснование стратегических решений в логистике;
- Контроллинг логистических бизнес-процессов и другие.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

- обладать навыками исследований логистических систем и цепей поставок;
- иметь представление об основных принципах управления материальными потоками в логистике;
- знать особенности организации и управления логистической деятельностью компаниями с различными видами деятельности;
- владеть навыками использования подходящих методов и моделей принятия оптимальных решений в логистике;
- уметь правильно интерпретировать данные, полученные из внешних и внутренних источников, а также выводы из анализа результатов применения моделей;
- быть способным оценивать потребность в ресурсах и планировать их использование при решении задач логистики;
- уметь самостоятельно работать с литературой и WEB-источниками;
- понимать и применять информационные технологии для решения задач различного характера.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при прохождении научно-исследовательской практики, для подготовки и защиты выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации) и для подготовки к междисциплинарному экзамену по направлению подготовки.

5 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела	Всего часов	Аудиторные часы		Самостоятельная работа
			Лекции	Семинары	
1	Раздел 1. Логистическое обслуживание клиентов как основа конкурентоспособности компании.	32	2	4	26
1.1	Тема 1.1. Концепция обслуживания клиентов как основа деятельности предприятия: определение, структура, вклад различных подразделений компании, способы оценки.	15	-	3	12
1.2	Тема 1.2. Цели и задачи предоставления логистического сервиса, значение логистического обслуживания для цепи поставок, структура логистического сервиса.	7	1	-	6
1.3	Тема 1.3. Влияние логистического обслуживания на результативность дея-	10	1	1	8



	тельности предприятия.				
2	Раздел 2. Политика обслуживания клиентов в логистике. Формирование системы логистических услуг компании.	31	3	6	22
2.1	Тема 2.1. Стратегические основы и конкурентные предпосылки политики обслуживания клиентов в логистике.	11	1	2	8
2.2	Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса.	8	1	1	6
2.3	Тема 2.3. Формирование инновационных предложений логистического сервиса логистическим провайдером.	12	1	3	8
3	Раздел 3. Подходы к управлению логистическим сервисом.	19	3	4	12
3.1	Тема 3.1. Подходы, направленные на формирование логистического сервиса.	6	1	1	4
3.2	Тема 3.2. Подходы к управлению логистическим сервисом.	13	2	3	8
4	Раздел 4. Оценка качества логистического сервиса.	32	2	6	24
4.1	Тема 4.1. Качество логистического сервиса в политике обслуживания клиентов: понятие, проблемы, рекомендации.	5	1	-	4
4.2	Тема 4.2. Ключевые показатели оценки логистического сервиса.	13	1	2	10
4.3	Тема 4.3. Модель разрывов (GAP-модель): от зарождения идеи до современных приложений в логистике.	14	-	4	10
ИТОГО		114	10	20	84

6 Формы контроля знаний студентов

Тип контроля	Форма контроля	1 год		Параметры *
		1	2	
Текущий	Контрольная работа		X	Письменная контрольная работа на 80 минут
Итоговый	Экзамен		X	Письменная научно-исследовательская работа объемом не менее 15 листов с устной защитой основных положений работы или устный экзамен (форма итогового контроля выбирается преподавателем)

* В графе Параметры указывается регламент (свод постоянных или временных правил, регулирующих внутреннюю организацию и формы деятельности) проведения контроля (заполняется для каждого контроля соответственно): формат работы (письменная, устная, тест, тест в компьютерной программе и другое), время, отведенное на аудиторские работы, количество дней проведения контроля, количество дней оценки результатов контроля (только для итогового контроля), объем письменных работ для домашних работ, сроки сдачи письменных работ (число), время на самостоятельную подготовку письменных работ и другая информация, носящая регламентирующий характер.]



7 Критерии оценки знаний, навыков

В рамках текущего контроля, в результате выполнения контрольной работы (по вариантам), студент должен продемонстрировать знания основных разделов тематического плана в части подходов и методов управления логистическим сервисом, полученных им на лекционных и семинарских занятиях. В рамках итогового контроля (письменной научно-исследовательской работы или устного экзамена) студент должен продемонстрировать наличие компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы.

Оценки по всем формам текущего контроля выставляются по десятибалльной шкале.

8 Содержание дисциплины

Раздел 1. Логистическое обслуживание клиентов как основа конкурентоспособности компании.

Тема 1.1. Концепция обслуживания клиентов как основа деятельности предприятия: определение, структура, вклад различных подразделений компании, способы оценки.

Роль обслуживания клиентов для деятельности компании. Современные тенденции развития бизнеса, способствующие развитию клиентоориентированного подхода и конкуренции по уровню сервиса. Эволюция понятия «обслуживание клиентов / потребителей». Обслуживание клиентов как философия, как оценка эффективности деятельности компании, как процесс взаимодействия продавца и покупателя, как результат деятельности функции компании. Обслуживание клиентов (customer service) и забота о потребителях (customer care). Обслуживание клиентов (customer service) и удовлетворенность потребителей (customer satisfaction).

Эволюция трехкомпонентной структуры обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей как процесс. Варианты представления структуры обслуживания потребителей: перечисление показателей, представление по функциональному признаку, представление по входящим видам услуг.

Функции компании, вовлеченные в процесс обслуживания. Точка контакта и маркетинговая идея «момента истины» (moment of truth) при взаимодействии продавца и покупателя. Важность логистики в «моменте истины».

Методы оценки обслуживания клиентов: существующие варианты, принципы реализации, достоинства и недостатки, условия использования. Факторы, воздействующие на выбор метода оценки. Показатели оценки обслуживания потребителей: перечень метрик, проблемы в использовании, вариант группировки. Метрики оценки клиентоориентированности компании. Подходы к обслуживанию потребителей.

Базовый учебник

1. Дыбская, В.В.; Зайцев, Е.И.; Сергеев, В.И.; Стерлигова, А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеев. – М.: Эксмо, 2014. – 944 с. – Глава 4.
2. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 2: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 10.
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 634 с. – Глава 5. – Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.



Основная литература

1. Coyle, J.J.; Bardi, E.J.; Langley, C.J. (1996). The management of business logistics. 4th ed. MN, St. Paul: West Publishing Company, p. 672
2. Coyle, John J.; Bardi, Edward J.; Langley, John C. (2003). The management of business logistics: A Supply Chain Perspective, 7th edition. Published by Transcontinental Louseville, Quebec, Canada, p. 707
3. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. – p. 491. – Chapter 4.
4. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 640с.
5. Лукинский, В.С. Логистика и управление цепями поставок учебник и практикум для академического бакалавриата/ В.С. Лукинский, В.В. Лукинский, Н.Г. Плетнева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 359 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 4 (п.4.3).
6. Сток, Дж. Р.; Ламберт, Д. М. Стратегическое управление логистикой. – М.: Инфра-М, 2005. – 797с.

Дополнительная литература

1. Дайер, Д. Procter & Gamble. Путь к успеху: 165-летний опыт построения брендов / Д. Дайер, Ф. Далзелл, Р. Олгариио ; Пер. с англ. — 2-е изд. — М. : Аль пи на Бизнес Букс, 2006. — 524 с. – Глава 15.
2. Диксон, М.; Томан, Н.; Делиси Р. Всегда ваш клиент: как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг. – М.: Альпина Паблишер, 2015. – 265 с. – Доступна в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/4358
3. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2013. – 232 с. – Глава 1.
4. Шоул, Дж. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – Доступна в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/866
5. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 342 с. – Доступна в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/89

Тема 1.2. Цели и задачи предоставления логистического сервиса, значение логистического обслуживания для цепи поставок, структура логистического сервиса.

Цель обслуживания клиентов (предоставления логистического сервиса). Задачи предоставления логистического сервиса клиентам. Соотношение логистического сервиса, уровня логистического сервиса, качества логистического сервиса и логистическое обслуживание. Логистический сервис как комплекс логистических услуг и как эффективность логистической системы. Ненамеренно и намеренно плохое обслуживание в контексте логистики.

Роль обслуживания клиентов (предоставления логистического сервиса) в цепочке поставок. Факторы внешней и внутренней среды, воздействующие на логистический сервис.

Место логистического сервиса в трехкомпонентной структуре обслуживания клиентов. Логистический сервис как способ доставки товаров. Логистический сервис на микро – и макро – уровнях. Мягкие (soft services) и тяжелы (hard services) услуги физического распределения. Функция обслуживания клиентов в организационной структуре компании. Модель Кано, базовый уровень сервиса и сервис с добавленной стоимостью. Качество логистического сервиса для клиентов: значение «0%» и «100%».



Базовый учебник

1. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 2: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 10.
2. Дыбская, В.В.; Зайцев, Е.И.; Сергеев, В.И.; Стерлигова, А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеев. — М.: Эксмо, 2014. — 944 с. — Глава 4.
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. — М.: НИЦ Инфра-М, 2013. — 634 с. — Глава 5, 13. — Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.

Основная литература

1. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. — p. 491. — Chapter 4.
2. Coyle, J.J.; Bardi, E.J.; Langley, C.J. (1996). The management of business logistics. 4th ed. MN, St. Paul: West Publishing Company, p. 672
3. Coyle, John J.; Bardi, Edward J.; Langley, John C. (2003). The management of business logistics: A Supply Chain Perspective, 7th edition. Published by Transcontinental Louseville, Quebec, Canada, p. 707
4. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс, Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. — 640с.
5. Лукинский, В.С. Логистика и управление цепями поставок учебник и практикум для академического бакалавриата/ В.С. Лукинский, В.В. Лукинский, Н.Г. Плетнева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 359 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 5 (п.5.3).
6. Сток, Дж.Р.; Ламберт, Д.М. Стратегическое управление логистикой. — М.: Инфра-М, 2005. — 797с.

Дополнительная литература

1. Дент, Дж. Все о дистрибуции/ пер. с англ. Захаров А.В. — М.: Акваринная Книга, 2011. — 360с. — Главы 2, 10, 12, 16, 17, 21
2. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: учебное пособие. — М.: КНОРУС, 2013. — 232 с. — Глава 1.

Тема 1.3. Влияние логистического обслуживания на результативность деятельности предприятия.

Клиент как основной инвестор цепи поставок. Причины внимания к клиентам. Исследования результатов удовлетворенного и неудовлетворенного покупателя. Основные причины потерь клиентов и их недовольства. Логистическое обслуживание как источник потенциального повышения прибыли, формирования лояльности потребителей и расширения клиентской базы.

Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания клиентов.

Проблема поиска баланса «сервис» - «затраты». Пути воздействия обслуживания потребителей на рентабельность компании. Логистический сервис, запасы и длительность обслуживания клиентов. Логистические издержки, доход и прибыль. Влияние логистического обслуживания на компоненты модели стратегической прибыли.



Базовый учебник

1. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 2: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 10.
2. Дыбская, В.В.; Зайцев, Е.И.; Сергеев, В.И.; Стерлигова, А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеев. — М.: Эксмо, 2014. — 944 с. — Глава 4, 8.
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. — М.: НИЦ Инфра-М, 2013. — 634 с. — Глава 5, 13, 17. — Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.

Основная литература

1. Coyle, J.J.; Bardi, E.J.; Langley, C.J. (1996). The management of business logistics. 4th ed. MN, St. Paul: West Publishing Company, p. 672
2. Coyle, John J.; Bardi, Edward J.; Langley, John C. (2003). The management of business logistics: A Supply Chain Perspective, 7th edition. Published by Transcontinental Louseville, Quebec, Canada, p. 707
3. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. — p. 491. — Chapter 4.
4. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. — 640с.
5. Сток, Дж.Р.; Ламберт, Д.М. Стратегическое управление логистикой. — М.: Инфра-М, 2005. — 797с.

Дополнительная литература

1. Дент, Дж. Все о дистрибуции/ пер. с англ. Захаров А.В. — М.: Акваринная Книга, 2011. — 360с. — Главы 5-9, 13-16, 20

Раздел 2. Политика обслуживания клиентов в логистике. Формирование системы логистических услуг компании.

Тема 2.1. Стратегические основы и конкурентные предпосылки политики обслуживания клиентов в логистике.

Существующие политики в компаниях. Структура политики обслуживания компании: основные элементы, их содержание и значение для компании и клиента. Нормативное регулирование формирования политики обслуживания потребителей. Соглашение об уровне сервиса. Структура и принципы формирования SLA. Практика использования SLA в различных сферах бизнеса.

Стратегические основы разрабатываемой политики обслуживания клиентов: корпоративные стратегии, цели и задачи в области обслуживания клиентов, стратегии функциональных областей компании, стратегия, цели и задачи логистики в обслуживании клиентов. Политика обслуживания клиентов в логистике как способ согласования корпоративных и функциональных стратегий компаний. Стратегическая карта логистики компании как ориентир для обслуживания клиентов логистикой. Направления деятельности логистики в обслуживании клиентов.

Сегменты рынка обслуживаемые и перспективные. Анализ и оценка политики обслуживания основных игроков в каждом сегменте рынка. Характеристика клиентов и анализ их потребностей в обслуживании. Поставщики материальных ресурсов: регионы товароснабжения, условия и значимые для обслуживания клиентов логистикой условия поставки товаров. Харак-



теристика, анализ и оценка особенностей материального потока в обслуживании клиентов в логистике.

Распределение полномочий и межфункциональное взаимодействие подразделений компании при определении стратегических основ и проведении анализа конкурентных предпосылок политики обслуживания клиентов в логистике.

Базовый учебник

1. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 2: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 10.
2. Дыбская, В.В.; Зайцев, Е.И.; Сергеев, В.И.; Стерлигова, А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеев. — М.: Эксмо, 2014. — 944 с. — Глава 4
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. — М.: НИЦ Инфра-М, 2013. — 634 с. — Глава 5, 13, 17 — Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.
4. Coyle, J.J.; Bardi, E.J.; Langley, C.J. (1996). The management of business logistics. 4th ed. MN, St. Paul: West Publishing Company, p. 672
5. Coyle, John J.; Bardi, Edward J.; Langley, John C. (2003). The management of business logistics: A Supply Chain Perspective, 7th edition. Published by Transcontinental Louseville, Quebec, Canada, p. 707
6. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. — p. 491. — Chapter 4.

Основная литература

1. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. — 640с.
2. Лукинский, В.С. Логистика и управление цепями поставок учебник и практикум для академического бакалавриата/ В.С. Лукинский, В.В. Лукинский, Н.Г. Плетнева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 359 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 9 (п.9.2).
3. Сток, Дж.Р.; Ламберт, Д.М. Стратегическое управление логистикой. — М.: Инфра-М, 2005. — 797с.
4. Томпсон, А. А. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации / А. А. Томпсон, А. Дж. Стрикленд III. - Пер. с 9-го англ. изд. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 412 с.- Глава 2, 5-7 - Доступно на сайте znanium.com, URL: ... /bookread2.php?book=453177

Дополнительная литература:

1. Foster, J.R.; Strasser S.; Thompson, A. (1992). The Effect of Written Customer Service Policies on Customer Service Implementation by Carriers and Shippers. *Transportation Journal*, Vol.31, No. 3, pp. 4-10. URL: <http://www.jstor.org/stable/20713123>
2. Jordan, A.J; Turnpenny, J.R. (2015). The Tools of Policy Formulation: Actors, Capacities, Venues and Effects. UK: Edward Elgar Publishing. 336 p. (This book is available electronically in the Elgar Online, Social and Politics Science subject collection, DOI 10.4337/9781783477043)
3. Дент, Дж. Все о дистрибуции/ пер. с англ. Захаров А.В. — М.: Акваринариевая Книга, 2011. — 360с. — Главы 1, 2, 3, 4, 11, 12, 18, 19
4. Шапиро, Дж. Моделирование цепи поставок / Пер. с англ. под ред. В. С. Лукинского - СПб.: Питер, 2006. — 720 с. — Глава 6



Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса.

Систематизация ограничений предоставления логистического сервиса в политике обслуживания клиентов. Анализ и оценка логистической инфраструктуры компании. Систематизация значимых ограничений обслуживания клиентов в логистике, накладываемых внешним окружением компании. Систематизация значимых ограничений обслуживания клиентов в логистике, накладываемых материальным потоком и располагаемой логистической инфраструктурой.

Разработка стандартов логистического сервиса в политике обслуживания клиентов в логистике. Принципы и последовательность формирования стандартов основных (базовых) логистических услуг. Принципы и предпосылки формирования стандартов логистических услуг с добавленной стоимостью (дополнительных логистических услуг).

Тарификация основных и дополнительных логистических услуг в политике обслуживания клиентов в логистике: условия предоставления услуг (матрица «логистическая услуга – фактор, влияющий на выполнение услуги и определение ее стоимости – логистические затраты оказания логистической услуги»), тарифная сетка, система скидок.

Распределение полномочий и межфункциональное взаимодействие подразделений компании при формировании системы логистического сервиса в политике обслуживания клиентов в логистике.

Базовый учебник

1. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 1: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 2 (п.2.2.).
2. Дыбская, В.В.; Зайцев, Е.И.; Сергеев, В.И.; Стерлигова, А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеева. — М.: Эксмо, 2014. — 944 с. — Глава 4
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. — М.: НИЦ Инфра-М, 2013. — 634 с. — Глава 5, 13, 17 — Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.

Основная литература

1. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. — p. 491. — Chapter 4.
2. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. — 640с.
3. Сток, Дж.Р.; Ламберт, Д.М. Стратегическое управление логистикой. — М.: Инфра-М, 2005. — 797с.

Дополнительная литература

1. Федюкин В.К. Управление качеством производственных процессов: учебное пособие. — М.: КНОРУС, 2013. — 232 с. — Глава 2.
2. Трубочкина, М.И. Управление затратами предприятия: Учеб.пособие. — М.: ИНФР-М, 2007. — 218 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, URL: ... /bookread2.php?book=72694



Тема 2.3. Формирование инновационных предложений логистического сервиса логистическим провайдером.

Определение рыночных тарифов на логистические услуги на рынке логистических услуг. Анализ потребностей клиентов в логистических услугах.

Разработка предложений логистического сервиса логистическим провайдерами. Варианты оптимизации политики обслуживания и стандартов логистических услуг.

Анализ информационной поддержки логистики и себестоимости выполнения логистических операций логистическим провайдером. Предложения по оптимизации логистических операций с учетом специфики деятельности поставщика логистических услуг. Автоматизация операционной деятельности логистики. Определение нормы прибыли логистической операции. Формирование инновационных предложений политика обслуживания клиентов в логистике.

Организационно-управленческие основы разработки инновационного пакета логистического сервиса логистическим провайдером.

Базовый учебник

1. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. – p. 491. – Chapter 4.
2. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 1: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 2 (п.2.2.).
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 634 с. – Глава 2, 5, 17 – Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.
4. Сергеев, В.И. Управление цепями поставок: учебник для бакалавров и магистров/ В.И. Сергеев. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 479 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 5 (п.5.2).

Основная литература

1. Estampe, D. (2014). Supply Chain Performance and Evaluation Models. UK: Wiley-ISTE. 158 p. Chapter 2 (This book is available electronically in the Ebrary, URL: ... /detail.action?docID=10954086)

Дополнительная литература

1. Шапиро, Дж. Моделирование цепи поставок / Пер. с англ. под ред. В. С. Лукинского СПб.: Питер, 2006. — 720 с. – Глава 6

Раздел 3. Подходы к управлению логистическим сервисом.

Тема 3.1. Подходы, направленные на формирование логистического сервиса.

Алгоритм формирования логистического сервиса. Схема взаимодействия логистики и маркетинга при формировании логистического сервиса. Основные мероприятия, реализуемые при анализе рынков потребителей и конкурентов. Шаги разработки политики обслуживания клиентов, разработки стандарта услуг и оценки предоставляемых услуг клиентам. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания клиента.



Модель определения уровня сервиса с учетом количества запасов в логистической системе.

Базовый учебник

1. Дыбская, В.В.; Зайцев, Е.И.; Сергеев, В.И.; Стерлигова, А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеев. – М.: Эксмо, 2014. – 944 с. – Глава 4
2. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 634 с. – Глава 5, 13, 17 – Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.

Основная литература

1. Coyle, J.J.; Bardi, E.J.; Langley, C.J. (1996). The management of business logistics. 4th ed. MN, St. Paul: West Publishing Company, p. 672
2. Coyle, John J.; Bardi, Edward J.; Langley, John C. (2003). The management of business logistics: A Supply Chain Perspective, 7th edition. Published by Transcontinental Louseville, Quebec, Canada, p. 707
3. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. – p. 491. – Chapter 4.
4. Дыбская, В.В. Управление складированием в цепях поставок. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2009. – 720 с. - П. 12.9.
5. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 640с.
6. Сток, Дж.Р.; Ламберт, Д.М. Стратегическое управление логистикой. – М.: Инфра-М, 2005. – 797с.

Дополнительная литература

1. Estampe, D. (2014). Supply Chain Performance and Evaluation Models. UK: Wiley-ISTE. 158 p.. Chapter 2 (This book is available electronically in the Ebrary, URL: ... /detail.action?docID=10954086)
2. Федосеев, А.В. Битва за эффективность / А.В. Федосеев, Б.М. Карабанов. – М: Альпина Паблицер, 2013. – 288 с. – Глава 2, 3.

Тема 3.2.Подходы к управлению логистическим сервисом.

Традиционные методы обслуживания клиентов. Современный подход к обслуживанию клиентов – управление клиентами (информационные средства поддержки). Задачи логистики и маркетинга при переходе к «управлению клиентами».

Политика гибкого обслуживания, индивидуализация логистического сервиса с учетом реакции на дефицит.

Управления логистического сервисом: разработка политики обслуживания, контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов для выхода на запланированный уровень показателей.

Базовый учебник

1. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. – p. 491. – Chapter 4.
2. Дыбская, В.В.; Зайцев, Е.И.; Сергеев, В.И.; Стерлигова, А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеев. – М.: Эксмо, 2014. – 944 с. – Глава 4,8
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 634 с. – Глава 5. – Книга доступна в электронной библиотеч-



ной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.

Основная литература

1. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс, Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 640с.
2. Дыбская, В.В. Управление складированием в цепях поставок. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2009. – 720 с. - П. 12.9.
3. Сток, Дж.Р.; Ламберт, Д.М. Стратегическое управление логистикой. – М.: Инфра-М, 2005. – 797с.
4. Coyle, J.J.; Bardi, E.J.; Langley, C.J. (1996). The management of business logistics. 4th ed. MN, St. Paul: West Publishing Company, p. 672
5. Coyle, John J.; Bardi, Edward J.; Langley, John C. (2003). The management of business logistics: A Supply Chain Perspective, 7th edition. Published by Transcontinental Louseville, Quebec, Canada, p. 707.
6. Estampe, D. (2014). Supply Chain Performance and Evaluation Models. UK: Wiley-ISTE. 158 p. Chapter 3-5 (This book is available electronically in the Ebrary, URL: ... /detail.action?docID=10954086)

Дополнительная литература

1. Федосеев, А.В. Битва за эффективность / А.В. Федосеев, Б.М. Карабанов. – М: Альпина Паблшер, 2013. – 288 с. – Глава 1, 2, 5.
2. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2013. – 232 с. – Глава 6.

Раздел 4. Оценка качества логистического сервиса.

Тема 4.1. Качество логистического сервиса в политике обслуживания клиентов: понятие, проблемы, рекомендации.

Понятие качества логистического сервиса.

Алгоритм управления качеством логистического сервиса. Модель процесса для непрерывного измерения и совершенствования качества логистического сервиса.

От управления логистическим сервисом к оценке качества логистического сервиса: доработка блока «Анализ результатов обслуживания потребителей». Истоки контроля качества логистического сервиса: значение GAP-модели.

Подход к оценке качества услуг с использованием референтной модели цепи поставок (SCOR - модели). Критерии качества обслуживания клиентов логистикой. Функция полезности как инструмент определения значимости показателей оценки логистического сервиса. Полная полезность при обслуживании клиентов логистикой. Пример использования подхода к оценке качества услуг с использованием SCOR-модели.

Интегрированная модель оценки качества логистических услуг.

Алгоритм формирования системы измерения уровня сервиса.

Базовый учебник

1. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 2: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 10.
2. Дыбская, В.В.; Зайцев, Е.И.; Сергеев, В.И.; Стерлигова, А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеев. – М.: Эксмо, 2014. – 944 с. – Глава 2, 8



3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 634 с. – Глава 5, 13, 17 – Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.
4. Мауэргауз Ю.Е. «Продвинутое» планирование и расписания (AP&S) в производстве и цепочках поставок. – М.: Экономика, 2012. – 547 с. – Стр. 45-55.

Основная литература

1. Coyle, J.J.; Bardi, E.J.; Langley, C.J. (1996). The management of business logistics. 4th ed. MN, St. Paul: West Publishing Company, p. 672
2. Coyle, John J.; Bardi, Edward J.; Langley, John C. (2003). The management of business logistics: A Supply Chain Perspective, 7th edition. Published by Transcontinental Louseville, Quebec, Canada, p. 707
3. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. – p. 491. – Chapter 4.
4. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс, Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 640с.
5. Дыбская, В.В. Управление складированием в цепях поставок. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2009. – 720 с. - П. 16.1, 16.4
6. Сергеев, В.И. Управление цепями поставок: учебник для бакалавров и магистров/ В.И. Сергеев. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 479 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 2, 4.
7. Сток, Дж.Р.; Ламберт, Д.М. Стратегическое управление логистикой. – М.: Инфра-М, 2005. – 797с.

Дополнительная литература

1. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2013. – 232 с. – Глава 1,2.

Тема 4.2. Ключевые показатели оценки логистического сервиса.

Ключевые показатели оценки эффективности обслуживания клиентов в логистике. Ключевые показатели оценки (KPI) логистического сервиса. Структура показателей.

Концепция совершенного заказа как инструмент контроля эффективности обслуживания клиентов в логистики: эволюция понятия, способы расчета, смысл интерпретации, практическое применение.

Система сбалансированных показателей (BSC) в политике обслуживании клиентов логистикой. Интеграция BSC и KPI в логистике.

Базовый учебник

1. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 2: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 10.
2. Дыбская, В.В.; Зайцев, Е.И.; Сергеев, В.И.; Стерлигова, А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеев. – М.: Эксмо, 2014. – 944 с. – Глава 8
3. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 634 с. – Глава 5, 13, 17 – Книга доступна в электронной биб-



лиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.

4. Мауэргауз, Ю.Е. «Продвинутое» планирование и расписания (AP&S) в производстве и цепочках поставок. – М.: Экономика, 2012. – 547 с. – Стр. 35-55.

Основная литература

1. Coyle, J.J.; Bardi, E.J.; Langley, C.J. (1996). The management of business logistics. 4th ed. MN, St. Paul: West Publishing Company, p. 672
2. Coyle, John J.; Bardi, Edward J.; Langley, John C. (2003). The management of business logistics: A Supply Chain Perspective, 7th edition. Published by Transcontinental Louseville, Quebec, Canada, p. 707
3. Estampe, D. (2014). Supply Chain Performance and Evaluation Models. UK: Wiley-ISTE. P. 158. Chapter 4, 5 (This book is available electronically in the Ebrary, URL: .../detail.action?docID=10954086)
4. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. – p. 491. – Chapter 4.
5. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс, Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 640с.
6. Дыбская, В.В. Управление складированием в цепях поставок. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2009. – 720 с. - П. 16.1, 16.4
7. Лукинский, В.С. Логистика и управление цепями поставок учебник и практикум для академического бакалавриата/ В.С. Лукинский, В.В. Лукинский, Н.Г. Плетнева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 359 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 9 (п.9.3).
8. Сергеев, В.И. Управление цепями поставок: учебник для бакалавров и магистров/ В.И. Сергеев. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 479 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 2, 4.
9. Сток, Дж.Р.; Ламберт, Д.М. Стратегическое управление логистикой. – М.: Инфра-М, 2005. – 797с.

Дополнительная литература

1. Каплан, Р.С.; Нортон, Д.П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 320с.
2. Кокинз, Г. Управление результативностью: как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – Доступна в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/8094
3. Рятов, К. Функциональный менеджмент: как из хаоса создать порядок, преодолеть неопределенность и добиться успеха. – М.: Альпина Паблишер, 2014. – 171 с. – Доступна в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/1318
4. Федосеев, А.В. Битва за эффективность / А.В. Федосеев, Б.М. Карабанов. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 288 с. – Глава 2, 4, 7.
5. Эккерсон, У.У. Панели индикаторов как инструмент управления: ключевые показатели эффективности, мониторинг деятельности, оценка результатов. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 396 с. – Доступна в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/340



Тема 4.3. Модель разрывов (GAP-модель): от зарождения идеи до современных приложений в логистике.

Классический вид модели разрывов (GAP-модель), предложенной В. Зейтгамлом, А. Парасурманом и Л. Берри.

Варианты модификаций модели: от SERQUAL к SERPERF. Схема регулирования качества логистического сервиса.

GAP-модель в логистике. Возможности использования GAP-модели для управления логистическим сервисом.

Использование GAP-модели в различных сферах бизнеса. Практический опыт внедрения GAP-модели: преимущества и проблемы.

Базовый учебник

1. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 2: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке. — Глава 10.
2. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. — М.: НИЦ Инфра-М, 2013. — 634 с. — Глава 5, 13, 17 — Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.

Основная литература

1. Coyle, J.J.; Bardi, E.J.; Langley, C.J. (1996). The management of business logistics. 4th ed. MN, St. Paul: West Publishing Company, p. 672
2. Coyle, John J.; Bardi, Edward J.; Langley, John C. (2003). The management of business logistics: A Supply Chain Perspective, 7th edition. Published by Transcontinental Louseville, Quebec, Canada, p. 707
3. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. — p. 491. — Chapter 4.
4. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс, Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. — 640с.
5. Сток, Дж.Р.; Ламберт, Д.М. Стратегическое управление логистикой. — М.: Инфра-М, 2005. — 797с.

9 Образовательные технологии

Изучение дисциплины «Управление логистическим сервисом в цепях поставок» основывается на использовании прогрессивных методов отечественного и зарубежного опыта анализа и последующего рационального управления логистическим сервисом. При реализации лекционных и семинарских занятий используются активные и интерактивные формы проведения занятий: дискуссии, изучение различных ситуаций (case-study). Возможна организация деловой игры. Занятия проводятся с применением информационно-компьютерных технологий.

10 Оценочные средства для текущего контроля и аттестации студента

10.1 Примеры вопросов к итоговому контролю знаний по дисциплине

1. Обслуживание потребителей логистикой: причины смещения фокуса внимания от интересов компании-поставщика к интересам компании-потребителя. Примеры.
2. Сравнение различных концепций, ориентированных на клиентов: понятия, принципы, достоинства и недостатки.



3. Принципы, цели, функции и задачи обслуживания потребителей (предоставления логистического сервиса).
4. Варианты декомпозиции обслуживания потребителей: достоинства и недостатки существующих подходов, особенности их приложения.
5. Место логистического сервиса в логистической системе компании.
6. Задачи логистики, решаемые на стратегическом, тактическом и операционном уровне при формировании системы управления сервисом.
7. Факторы, влияющие на формирование или пересмотр логистического сервиса
8. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса.
9. Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом.
10. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом. Роль логистики в обслуживании потребителей.
11. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания потребителей.
12. Логистический сервис и его составляющие. Уровень обслуживания клиентов. Базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью, «совершенный заказ».
13. Концепция «ценности для клиента»: идеи, принципы, положения, роль логистики в ее приложении.
14. Аудита обслуживания потребителей логистикой: принцип реализации, значение информации – вопросы до, во время и после проведения сделки.
15. Алгоритм формирования логистического сервиса: особенности его применения для предприятий с различными видами деятельности.
16. Сущность управление логистическим сервисом в разрезе межфункциональной координации подразделений компании.
17. Традиционные и современные методы обслуживания потребителей: основные принципы и принципиальные различия.
18. Формирование системы логистического сервиса: от стандарта услуг к индивидуализации пакета услуг.
19. Разработка стандарта логистических услуг: усеченная и расширенная процедура.
20. Специфика управления качеством логистического сервиса на предприятиях с различными видами деятельности.

10.2 Вопросы для оценки качества освоения дисциплины

Примерный перечень вопросов по всему курсу дисциплины «Управление логистическим сервисом в цепях поставок» для самопроверки студентов:

1. Каково место логистического сервиса в интегрированной логистической системе компании?
2. Какие цели и задачи при реализации логистического сервиса преследуются компаниями?
3. В чем заключается конкуренция, основанная на управлении временем? Какие факторы оказывают влияние на успех в реализации конкурентной борьбы по срокам?
4. В чем заключается политика обслуживания потребителей? Каково место логистики в ней?
5. Перечислите основные категории потребительского сервиса. Каково место логистического сервиса в данной структуре?
6. Какова процедура проведения аудита обслуживания потребителей?
7. Какие методы обслуживания потребителей существуют? Как можно охарактеризовать каждый из них?
8. Какие особенности при формировании стандарта услуг существуют?
9. Что представляет собой управление логистическим сервисом?
10. Какова разница между управлением логистическим сервисом и формированием логистическим сервисом?
11. Что такое уровень логистического сервиса? Как он определяется? Какие уровни логистического сервиса существуют?
12. Как показатели могут быть использованы для оценки логистического сервиса?



13. Какое оказывает логистика влияние на процесс взаимодействия с потребителями? Проиллюстрируйте на примере.
14. В чем особенности разработки и последующего использования системы сбалансированных показателей при обслуживании потребителей?
15. Как объяснить влияние современной концепции «управления клиентами» на усиление взаимодействий между логистикой и маркетингом?
16. Почему при переходе к процессному управлению укрепляется союз между логистикой и маркетингом?
17. Кто формирует политику обслуживания клиентов?
18. Какие элементы обслуживания включает логистический сервис?
19. В чем состоит базовый уровень сервиса? Что такое уровень с добавленной стоимостью?
20. Как определяется «совершенный заказ»?

11 Порядок формирования оценок по дисциплине

Преподаватель оценивает работу студентов на семинарских занятиях (активность студента на занятиях): вовлеченность студентов в разбор практических ситуаций и дискуссиях, правильность ответов на короткие закрытые и открытые вопросы в устной и письменной формах, качество подготовки и выполнения домашних заданий, докладов и презентаций для выступления на семинаре-дискуссии, полнота освещения студентом решения практической ситуации (case-study). Также преподавателем оценивается самостоятельная подготовка студентов посредством контроля текущего уровня полученных знаний путем проведения промежуточной контрольной работы. Оценки студента преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Накопленная оценка по 10-ти балльной шкале определяется перед итоговым контролем.

Накопленная оценка за семинары по дисциплине «Управление логистическим сервисом в цепях поставок» учитывает результаты студента следующим образом:

$$O_{\text{накопленная}} = 0,5 * O_{\text{текущий}} + 0,5 * O_{\text{ауд.}}$$

где $O_{\text{текущий}}$ - оценка за текущий контроль знаний;

$O_{\text{ауд.}}$ – оценка за активность студента на занятиях.

Накопленная оценка за семинары **не округляется**.

Результирующая оценка за дисциплину «Управление логистическим сервисом в цепях поставок» рассчитывается следующим образом:

$$O_{\text{результ.}} = 0,3 * O_{\text{накопленная}} + 0,7 * O_{\text{экзамен}}$$

где $O_{\text{экзамен}}$ - оценка за итоговый контроль знаний студентов.

Результирующая оценка округляется по правилам **арифметики** после проведения экзамена.

Студенту не предоставляется возможность передачи низких результатов за домашние задания, контрольную работу, работу на занятиях и самостоятельную работу.

На передаче студенту не предоставляется возможность получить дополнительный балл для компенсации оценки за текущий контроль, а также для повышения накопленной оценки за семинары по дисциплине «Управление логистическим сервисом в цепях поставок».

12 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1 Базовый учебник

1. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 1: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.



2. Дыбская, В.В. Логистика. В 2 ч. Часть 2: учебник для бакалавриата и магистратуры/ В.В. Дыбская, В.И. Сергеев, под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 317 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.
3. Дыбская, В.В.; Зайцев, Е.И.; Сергеев, В.И.; Стерлигова, А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеев. — М.: Эксмо, 2014. — 944 с.
4. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. В.И.Сергеева. — М.: НИЦ Инфра-М, 2013. — 634 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.
5. Мауэргауз Ю.Е. «Продвинутое» планирование и расписания (AP&S) в производстве и цепочках поставок. — М.: Экономика, 2012. — 547 с.
6. Сергеев, В.И. Управление цепями поставок: учебник для бакалавров и магистров/ В.И. Сергеев. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 479 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.

12.2 Основная литература

1. Coyle, J.J.; Bardi, E.J.; Langley, C.J. (1996). The management of business logistics. 4th ed. MN, St. Paul: West Publishing Company, p. 672
2. Coyle, John J.; Bardi, Edward J.; Langley, John C. (2003). The management of business logistics: A Supply Chain Perspective, 7th edition. Published by Transcontinental Louseville, Que-bec, Canada, p. 707
3. Estampe, D. (2014). Supply Chain Performance and Evaluation Models. UK: Wiley-ISTE. 158 p. Chapter 2 (This book is available electronically in the Ebrary, URL: ... /detail.action?docID=10954086)
4. Jonsson, P. (2008). Logistics and Supply Chain Management. UK: The McGraw-Hill Companies, Inc. — p. 491.
5. Бауэрсокс, Д.Дж.; Клосс Д.Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. — 640с.
6. Дыбская, В.В. Управление складированием в цепях поставок. — М.: Издательство «Аль-фа-Пресс», 2009. — 720 с.
7. Лукинский, В.С. Логистика и управление цепями поставок учебник и практикум для академического бакалавриата/ В.С. Лукинский, В.В. Лукинский, Н.Г. Плетнева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 359 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.
8. Сергеев, В.И. Управление цепями поставок: учебник для бакалавров и магистров/ В.И. Сергеев. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 479 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе Издательства Юрайт по адресу biblio-online.ru во всех зданиях НИУ ВШЭ, а также по логину и паролю для удаленного доступа к библиотеке.
9. Сток, Дж. Р.; Ламберт, Д. М. Стратегическое управление логистикой. — М.: Инфра-М, 2005. — 797с.
10. Томпсон, А. А. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации / А. А. Томпсон, А. Дж. Стрикленд Ш. — Пер. с 9-го англ. изд. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 412 с. — Доступно на сайте znanium.com, URL: ... /bookread2.php?book=453177

12.3 Дополнительная литература

1. Estampe, D. (2014). Supply Chain Performance and Evaluation Models. UK: Wiley-ISTE. 158 p. (This book is available electronically in the Ebrary, URL: ... /detail.action?docID=10954086)
2. Foster, J.R.; Strasser S.; Thompson, A. (1992). The Effect of Written Customer Service Policies on Customer Service Implementation by Carriers and Shippers. *Transportation Journal*, Vol.31, No. 3, pp. 4-10. URL: <http://www.jstor.org/stable/20713123>
3. Jordan, A.J; Turnpenny, J.R. (2015). The Tools of Policy Formulation: Actors, Capacities, Venues and Effects. UK: Edward Elgar Publishing. 336 p. (This book is available electronically in the Elgar Online, Social and Politics Science subject collection, DOI 10.4337/9781783477043)
4. Дайер, Д. Procter & Gamble. Путь к успеху: 165-летний опыт построения брендов / Д. Дайер, Ф. Далзелл, Р. Олегарио ; Пер. с англ. — 2-е изд. — М. : Аль пи на Бизнес Букс, 2006. — 524 с.
5. Дент, Дж. Все о дистрибуции/ пер. с англ. Захаров А.В. – М.: Акваринарная Книга, 2011. – 360с.
6. Диксон, М.; Томан, Н.; Делиси Р. Всегда ваш клиент: как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг. – М.: Альпина Паблишер, 2015. – 265 с. – Доступна в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/4358
7. Каплан, Р.С.; Нортон, Д.П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к дей-ствию. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 320с.
8. Кокинз, Г. Управление результативностью: как преодолеть разрыв между объявлен-ной стратегией и реальными процессами. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – Доступна в элек-тронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/8094
9. Рятов, К. Функциональный менеджмент: как из хаоса создать порядок, преодолеть неоп-ределенность и добиться успеха. – М.: Альпина Паблишер, 2014. – 171 с. – Дос-тупна в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/1318
10. Трубочкина, М.И. Управление затратами предприятия: Учеб.пособие. – М.: ИНФР-М, 2007. – 218 с. – Книга доступна в электронной библиотечной системе znanium.com во всех зданиях НИУ ВШЭ, URL: ... /bookread2.php?book=72694
11. Федосеев, А.В. Битва за эффективность / А.В. Федосеев, Б.М. Карабанов. – М: Аль-пина Паблишер, 2013. – 288 с.
12. Федюкин В.К. Управление качеством производственных процессов: учебное посо-бие. – М.: КНОРУС, 2013. – 232 с.
13. Шапиро, Дж. Моделирование цепи поставок / Пер. с англ. под ред. В. С. Лукинского СПб.: Питер, 2006. — 720 с.
14. Шоул, Дж. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливо-го ща 60 секунд. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – Доступна в электронной библио-теке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/866
15. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. – М.: Альпина Паб-лишер, 2013. – 342 с. – Доступна в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Digital. – URL: ... /reader/book/89
16. Эккерсон, У.У. Панели индикаторов как инструмент управления: ключевые показа-тели эффективности, мониторинг деятельности, оценка результатов. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 396 с. – Доступна в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, раздел Alpina Dig-ital. – URL: ... /reader/book/340



12.4 Дистанционная поддержка дисциплины

Для успешного изучения дисциплины применяются материалы, размещенные в электронной библиотеке НИУ ВШЭ. Для удобства работы с материалами рекомендуется получить удаленный доступ к электронным ресурсам библиотеки. О способах получения доступа можно ознакомиться на странице библиотеки портала НИУ ВШЭ (<http://library.hse.ru/e-resources/ez/ezregulation.htm>).

13 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для поддержки проведения занятий по дисциплине «Управление логистическим сервисом в цепях поставок» может использоваться один из вариантов коммуникации студентов:

1. через систему управления знаниями НИУ ВШЭ – lms (learning management system);
2. через электронную почту.

Выбор способа взаимодействия осуществляется по обоюдному решению преподавателя и студентов. Вне зависимости от сделанного выбор, через один из каналов общения преподаватель оказывает поддержку студентов, предоставляя минимально необходимый набор учебно-методической литературы, размещает задания для выполнения текущего контроля знаний и реализации самостоятельной работы.