

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе

В.Г. Шубаева

«23» июня 2022 г.

Клиентоориентированный сервис в цепях поставок

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/
Специальность

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы/
Специализация

Логистика и управление цепями поставок

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная

Год набора

2022

Составитель(и):

к.э.н, Бармина Елена Юрьевна

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: Зачет: семестр 7
в том числе:		
контактная работа	48	
самостоятельная работа	60	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	0	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	7
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	34
Практические занятия	14
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	48
Самостоятельная работа	60
Часы на контроль	0
Итого академических часов	108
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3

Санкт-Петербург
2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5.1 Рекомендуемая литература	6
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	7
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	7
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	11
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	11
1.2 Темы письменных работ.....	11
1.3 Контрольные точки	11
1.4 Другие объекты оценивания	11
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	11
1.6 Шкала оценивания результата	11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование у студентов навыков организации деятельности логистического подразделения компании для удовлетворения потребностей различных групп клиентов с учетом имеющихся у компании возможностей и ограничений, освоение студентами базовых подходов к построению политики обслуживания клиентов, методов сегментации клиентской базы для оказания наиболее приемлемого для компании и клиента уровня логистического сервиса, адаптации политики управления запасами для реализации клиентоориентированного сервиса в цепях поставок, моделей линейного программирования для выбора наиболее приемлемого комплекса логистических услуг.
--------------	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В. Клиентоориентированный сервис в цепях поставок относится к элективным дисциплинам Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 - Способен принимать обоснованные управленческие решения по организации логистической деятельности на рынке транспортных услуг	ПК-2.3 - Организует договорную работу с подрядчиками, формирует пакет документов, регламентирующий взаимодействие участников логистического процесса перевозки грузов, и осуществляет контроль за их исполнением	<p>Знать: теоретические основы организации рационального взаимодействия видов транспорта, составляющих единую транспортную систему, при перевозках грузов, пассажиров и багажа; методы и принципы оптимизации организации логистической деятельности на рынке транспортных услуг для принятия обоснованных управленческих решений.</p> <p>Уметь: принимать обоснованные управленческие решения по организации логистической деятельности на рынке транспортных услуг; применять методы и принципы оптимизации организации транспортно-логистических услуг предприятий; анализировать потребности клиентов с учетом торговой политики предприятия.</p> <p>Владеть: методами принятия управленческих решений по оптимизации логистической деятельности на рынке транспортных услуг; аналитическими методами для оценки эффективности рынка транспортно-логистических услуг, навыками выявления потребности клиентов с учетом проводимой торговой политики.</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Концепция клиентоориентированного сервиса в управленческой теории.	Роль обслуживания клиентов для деятельности компании. Современные тенденции развития бизнеса, способствующие развитию клиентоориентированного подхода и конкуренции по уровню сервиса. 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). Ненамеренно и намеренно плохое обслуживание клиентов. 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.	8	2		12
Тема 2. Деятельность логистики в предоставлении клиентоориентированного сервиса.	Цель обслуживания клиентов логистикой (предоставления логистического сервиса). Задачи обслуживания клиентов логистикой (предоставления логистического сервиса). Логистический сервис, уровень логистического сервиса, качество логистического сервиса и логистическое обслуживание. Логистический сервис как комплекс логистических услуг и как отражение эффективности логистической системы. Роль обслуживания клиентов (предоставления логистического сервиса) в цепочке поставок. Факторы внешней и внутренней среды, воздействующие на логистический сервис. Место логистического сервиса в трехкомпонентной	8	6		14

	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. Ноль и сто процентов в обслуживании клиентов.				
Тема 3. Клиент как основной инвестор цепи поставок.	Причины и глубинные цели пристального 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. Логистические издержки, доход и прибыль. Оценка влияния логистического сервиса на финансовые показатели деятельности компании с использованием различных финансовых моделей. Влияние логистического обслуживания на компоненты модели стратегической прибыли. Экономико-математическая модель оценки влияния уровня логистического сервиса на рентабельность компании.	6	6		14
Тема 4. Формирование клиентоориентированного подхода в компании.	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. Определение рыночных тарифов на логистические услуги на рынке логистических услуг. Анализ потребностей клиентов в логистических услугах. Анализ и оценка политики обслуживания основных игроков в каждом сегменте рынка. Характеристика клиентов и анализ их потребностей в обслуживании.	6	6		10
Тема 5. Ключевые показатели оценки реализации	Концепция совершенного заказа как инструмент контроля эффективности обслуживания клиентов в логистики: эволюция понятия, способы расчета,	6	4		10

клиентоориентированного подхода в логистике.	смысл интерпретации, практическое применение. Система сбалансированных показателей в политике обслуживании клиентов логистикой. Варианты показателей оценки эффективности политики обслуживания клиентов в логистики, группировка показателей и их согласование с целью рационального управления деятельностью предприятия в организации из рассматриваемой отрасли экономики. Алгоритм формирования системы измерения уровня сервиса. Количественные модели определения уровня логистического сервиса. Модель определения уровня сервиса с учетом количества запасов в логистической системе. Влияние уровня логистического сервиса на уровень запасов организации. Статистические модели оценки уровня логистического сервиса.				
Контроль:					0
Всего по дисциплине:		34	14	0	60

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Бармина Е.Ю. Сервисная логистика. Учебное пособие. Изд-во СПбГЭУ-2019. С. 91.	http://opac.unecon.ru/elibrary ...81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0.pdf
Логистика : учебник для вузов / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 387 с.	https://urait.ru/viewer/logistika-491417
Управление цепями поставок : учебник для вузов / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 209 с.	https://urait.ru/viewer/upravlenie-cepями-postavok-491419
Логистика и управление цепями поставок : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 582 с.	https://urait.ru/viewer/logist ...vlenie-cepями-postavok-491410
Корпоративная логистика в вопросах и ответах : монография / под общ. и науч. ред. проф. В.И. Сергеева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — XXX, 634 с. + Доп. материалы	https://znanium.com/read?id=370610

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unicon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 605 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 88 посадочных мест, рабочее место преподавателя, трибуна - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet 153x200 см 213/84 - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А</p>
<p>Ауд. 306 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 56 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска аудиторная - 1 шт., трибуна - 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Микшер-усилитель TA-1120 - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2 шт.) - 1 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet 153x200 см 213/84 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А</p>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является

эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск

альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Расчетно-практическая работа	письменно	1-2
2	Информационно-аналитическая работа	письменно	3-5
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-5

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Выполнение домашних заданий	1-5

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, итоговый результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	Незачет

>=55	Зачет
------	-------

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.