АННОТАЦИЯ

Дисциплины

Б1.В.20 «Управление логистическим сервисом в цепях поставок»

Направление подготовки – *38.03.02* «*Менеджмент*»

Квалификация (степень) выпускника – *бакалавр*

Профиль – «*Логистика*»

**1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

**2. Цель и задачи дисциплины**

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся знаний и умений по управлению логистическим сервисом в цепях поставок.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

* формирование знаний о целях и задачах управления заказами на разных уровнях принятия решений.
* формирование знаний об участниках системы логистического сервиса в цепи поставок.
* формирование знаний об интегрированном подходе к управлению логистическим сервисом заказами.
* формирование умений проведения процедуры управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов.
* формирование умений разработки цепи поставок при работе с программным продуктом SIMPLE-system в 1С.
* изучение способов и методов оценки показателей эффективного управления логистическим сервисом обслуживания клиентов в цепях поставок.
* изучение способов и методов учета, контроля и коррекции пакета услуг логистического сервиса.
* формирование знаний о показателях коммерческой политики компании при организации цепи поставок.
* формирование знаний о ключевые направления развития компании в области клиентского сервиса в цепях поставок.
* формирование умений организовать взаимодействие подразделений логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
* формирование умений организации переговоров между представителями отделов логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
* изучение метода «управления временем» полного цикла заказов и способом обеспечения координации смежных служб при формировании и управлении логистическим сервисом.
* изучение способов и методов мониторинга направленными на повышение уровня обслуживания в цепи поставки.

**3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций, сформированность которых, оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| Компетенция | Индикатор компетенции |
| *ПК-2 Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг* | * ПК-2.1.5 Знает основные компании-партнеры, их руководство и непосредственных исполнителей   ПК-2.1.8 Знает порядок оказания логистической услуги   * ПК-2.2.3 Умеет проводить конкурсные процедуры * ПК-2.2.5 Умеет работать на персональном компьютере с применением необходимых программ   ПК-2.3.4 Владеет способами и методами контроля качества оказания услуг подрядчиком  ПК-2.3.7 Владеет способами и методами определения списка необходимых услуг на транспортном рынке |
| *ПК-3 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок* | ПК-3.1.3 Знает коммерческую политику компании  ПК-3.1.4 Знает политику компании в области клиентского сервиса   * ПК-3.2.1 Умеет устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов   ПК-3.2.4 Умеет проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики  ПК-3.3.5 Владеет способами и методами взаимодействия с клиентами по качеству сервиса и составления реестра наиболее часто задаваемых клиентами вопросов  ПК-3.3.6 Владеет способами и методами организации мониторинга эффективности подрядчиков, переадресации им претензий клиента в случае некачественного сервиса со |

**4. Содержание и структура дисциплины**

1. Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов в цепях поставок
2. Формирование системы логистического сервиса компании
3. Управление качеством оказания логистических услуг в цепях поставок

**5. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Для очной формы обучения

Объем дисциплины – 108 зачетные единицы (3 час.), в том числе:

лекции – 20 час.

практические занятия – 20 час.

самостоятельная работа – 64 час.

Форма контроля знаний - зачет

Для очно-заочная формы обучения

Объем дисциплины – 108 зачетные единицы (3 час.), в том числе:

лекции – 20 час.

практические занятия – 20 час.

самостоятельная работа – 64 час.

Форма контроля знаний - зачет