

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.05.2026 20:19:49
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»
Высшая школа управления**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ СЕРВИСОМ В ЦЕПЯХ ПОСТАВОК

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ЛОГИСТИКЕ И ЦЕПЯХ ПОСТАВОК

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Управление клиентским сервисом в цепях поставок» входит в программу бакалавриата «Интеллектуальные технологии в логистике и цепях поставок» по направлению 38.03.02 «Менеджмент» и изучается в 4 семестре 2 курса. Дисциплину реализует Кафедра прикладной экономики. Дисциплина состоит из 4 разделов и 12 тем и направлена на изучение концепций и методов формирования сервисной стратегии предприятия, принципов сегментации клиентов по уровню сервиса и механизмов интеграции маркетинговых подходов в операционную деятельность цепей поставок.

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов системных представлений и компетенций в области разработки стандартов клиентского сервиса, управления ожиданиями потребителей и создания устойчивых конкурентных преимуществ за счет высокого качества логистического обслуживания на всех этапах товародвижения.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление клиентским сервисом в цепях поставок» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-12	Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных	УК-12.1 Осуществляет поиск нужных источников информации и данных, воспринимает, анализирует, запоминает и передает информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; УК-12.2 Проводит оценку информации, ее достоверность, строит логические умозаключения на основании поступающих информации и данных;
ОПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	ОПК-2.1 Определяет методы сбора информации, способы и вид ее представления, применяя современное программное обеспечение; ОПК-2.2 Выбирает соответствующие содержанию профессиональных задач инструментарий обработки и анализа данных, современные информационные технологии и программное обеспечение; ОПК-2.3 Осуществляет визуализацию данных и презентацию решений в информационной среде;
ПК-1	Способность осуществлять организацию логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	ПК-1.1 Владеет методами системного анализа информации и ее упорядочивания; ПК-1.2 Способен реализовывать проекты, направленные на снижение себестоимости операций, повышение эффективности операционной деятельности;

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		ПК-1.3 Способен внедрять комплексные системы контроля логистических затрат в рамках цепочек поставок;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Управление клиентским сервисом в цепях поставок» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Управление клиентским сервисом в цепях поставок».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-12	Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных	Ознакомительная практика; Цифровая грамотность; Основы программирования и анализ данных на Python; Бизнес-статистика;	Преддипломная практика; Производственная практика; Управление цифровыми цепями поставок; Симуляционное моделирование и цифровые двойники; Инструменты прогнозирования и планирования в цепях поставок; Применение эволюционных алгоритмов в логистике; Таможенное дело; Современные технологии машинного обучения и искусственный интеллект в логистике; Машинное обучение; Аналитика принятия решений в цепочке поставок и AI-решение для цепи поставок; Технологии бизнес-аналитики (BI-системы);
ОПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	Ознакомительная практика; Учет и анализ; Основы программирования и анализ данных на Python; Математика; Маркетинг;	Производственная практика; Преддипломная практика;

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ПК-1	Способность осуществлять организацию логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	<p>Ознакомительная практика; Основы логистики; Логистика и управление цепями поставок; Введение в логистические системы; Микроэкономика; Макроэкономика;</p>	<p>Производственная практика; Преддипломная практика; <i>Критическое мышление и решение проблем</i> **; Логистика и особенности цепей поставок в розничных сетях; Разработка и экспертиза нормативных документов в логистике; Международное регулирование, стандарты в пищевой логистике и управление качеством пищевых продуктов; Стратегическое и операционное управление закупками и поставками; Управление логистикой объекта и качеством процессов; Распределительные сети; Стандартизация и сертификация; Управление запасами; Логистика снабжения; Управление складированием в цепях поставок; Оптимизация систем хранения; Таможенное дело; Управление продажами и дистрибуцией; Современные технологии машинного обучения и искусственный интеллект в логистике; Бережливые технологии в логистике; Коммерческое, корпоративное и транспортное право; Оптимизационные пакеты в логистике (AnyLogic, OR-Tools); Технологии бизнес-аналитики (BI-системы); Финансовый менеджмент; Управление проектами;</p>

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление клиентским сервисом в цепях поставок» составляет «3» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			4
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	51		51
Лекции (ЛК)	17		17
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	34		34
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	39		39
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	18		18
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108	108
	зач.ед.	3	3

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Теоретические основы и стратегия клиентского сервиса в логистике	1.1	Роль и значение клиентского сервиса в современных цепях поставок	Клиентский сервис как ключевой фактор конкурентоспособности. Влияние на лояльность, повторные продажи и репутацию компании. Интеграция сервисной стратегии с логистическими процессами.	ЛК, СЗ
		1.2	Сегментация клиентов и дифференциация сервисной стратегии	Разделение клиентов на группы (по объёму заказов, прибыльности, потребностям). Адаптация уровней и условий обслуживания для разных сегментов. Подходы: VIP-сервис, стандартный, базовый.	ЛК, СЗ
		1.3	Стандарты клиентского сервиса	Разработка и документирование сервисных стандартов (время обработки заказа, точность доставки, состояние груза, доступность оператора). SLA (соглашение об уровне обслуживания) между поставщиком и клиентом.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Операционные процессы клиентского сервиса	2.1	Управление циклом выполнения заказа	Этапы: приём заказа → обработка (проверка, подтверждение) → комплектация → отгрузка → доставка → пост-сервис. Сокращение времени цикла как ключевая задача.	ЛК, СЗ
		2.2	Управление доступностью запасов и логистической надёжностью	Обеспечение наличия товара на складе в нужном месте и времени. Показатели: уровень сервиса (fill rate), вероятность дефицита. Надёжность поставок: соблюдение сроков, сохранность груза.	ЛК, СЗ
		2.3	Информационная поддержка клиентов и прозрачность цепей поставок	Информирование клиентов о статусе заказа (трекинг), уведомления об отклонениях (задержки, замена). Онлайн-порталы, чат-боты, интеграция с системами клиента.	ЛК, СЗ
Раздел 3	Особые аспекты и современные форматы клиентского сервиса	3.1	Реверсивная логистика и управление возвратами как элемент сервиса	Процессы возврата товаров (брак, гарантия, обмен, повторная продажа, утилизация). Удобство для клиента (простая процедура возврата) как конкурентное преимущество.	ЛК, СЗ
		3.2	Клиентский сервис в омниканальной среде (E-commerce)	Интеграция каналов (интернет-магазин, мобильное приложение, физические точки, маркетплейсы). Гибкая доставка (посылка, ПВЗ, постамат, курьер, click&collect). Единый стандарт сервиса на всех каналах.	ЛК, СЗ
		3.3	Особенности управления сервисом в B2B и B2C сегментах	B2B: длительные контракты, персонализированный подход, строгие SLA, крупные партии, необходимость EDI-интеграции. B2C: высокая частота заказов, низкая стоимость доставки, простота возврата, скорость реакции на жалобы.	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 4	Оценка эффективности и контроль качества клиентского сервиса	4.1	Ключевые показатели эффективности (KPI) клиентского сервиса	OTIF (On Time In Full — своевременно и полностью), время цикла заказа, точность выполнения заказа (% верно собранных отгрузок), время ответа на запрос, доля возвратов, затраты на сервис.	ЛК, СЗ
		4.2	Мониторинг удовлетворенности клиентов (CSI/NPS)	CSI (Customer Satisfaction Index) — расчёт по опросам по разным атрибутам сервиса. NPS (Net Promoter Score) — готовность рекомендовать компанию другим. Методы сбора: анкеты, post-call-опросы, обратная связь в приложении.	ЛК, СЗ
		4.3	Управление качеством логистического обслуживания	Системный подход к качеству (модель SERVQUAL: надёжность, отзывчивость, гарантии, эмпатия, осязаемость). Внедрение циклов PDCA для непрерывного улучшения. Анализ причин отклонений от стандартов (5 Whys, диаграмма Исикавы). Разработка корректирующих и предупреждающих действий. Вовлечение персонала в качество обслуживания.	ЛК, СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Персональные компьютеры (объединенные в локальную сеть, с доступом к сети Интернет); операционная система Windows с приложениями; программное обеспечение Microsoft Office 365
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Персональные компьютеры (объединенные в локальную сеть, с доступом к сети Интернет); операционная система Windows с приложениями; программное обеспечение Microsoft Office 365
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Персональные компьютеры (объединенные в локальную сеть, с доступом к сети Интернет); операционная система Windows с приложениями; программное обеспечение Microsoft Office 365

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Дыбская, В. В. Логистика : учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 657 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18477-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535099>

2. Управление конкурентоспособностью : учебник для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт,

2026. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17128-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582785>

3. Управление цепями поставок в цифровой экономике : учебник для вузов / под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 1005 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19672-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589792>

4. Ойнер, О. К. Управление результативностью маркетинга : учебник и практикум для вузов / О. К. Ойнер. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04642-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559811>

Дополнительная литература:

1. Daffy, C. (2019). Creating Customer Loyalty : Build Lasting Loyalty Using Customer Experience Management. London: Kogan Page. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&site=eds-live&db=edsebk&AN=2092091>

2. Disney, S. M., Farasyn, I., Lambrecht, M., Towill, D. R., & de Velde, W. V. (2006). Taming the bullwhip effect whilst watching customer service in a single supply chain echelon. European Journal of Operational Research, (1), 151. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&site=eds-live&db=edsrep&AN=edsrep.a.eee.ejores.v173y2006i1p151.172>

3. Hawkins, J. (2019). Customer Relationship Marketing : To Inspire Good Customer Service Behaviour, We Must Be Able to Measure Customer Experiences Meaningfully. [Place of publication not identified]: Scribl. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&site=eds-live&db=edsebk&AN=2098247>

4. Фейдер П., Томс С. - Клиентоцентричность: отношения с потребителями в цифровую эпоху - 978-5-9614-3690-7 - Альпина Паблишер - 2021 - <https://znanium.ru/catalog/product/1841893> - 1841893 - ZNANIUM

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<https://mega.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Управление клиентским сервисом в цепях поставок».

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

РАЗРАБОТЧИК:

заведующий кабинетом

Должность, БУП

Подпись

Ристевска Ивана

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

заведующий кафедрой

Должность БУП

Подпись

Островская Анна

Александровна

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

заведующий кафедрой

Должность, БУП

Подпись

Островская Анна

Александровна

Фамилия И.О.