

**Программа учебной дисциплины «Логистика распределения и
складирования»**

Утверждена
Академическим руководителем ООП
А.А. Бляхман
«30» января 2018 г.

Автор	Кузин Д.А.
Число кредитов	6
Контактная работа (час.)	24
Самостоятельная работа (час.)	204
Курс	4 курс
Формат изучения дисциплины	Без использования онлайн курса

**I. ЦЕЛЬ, РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И
ПРЕРЕКВИЗИТЫ**

Целями освоения дисциплины «Логистика распределения и складирования» являются: формирование у студентов знаний и компетенций в области управления материальными потоками, и сопутствующими им информационными и прочими потоками в соответствии с потребностями рынка на этапе распределения готовой продукции и сбыта товаров, а также развитие у студентов навыков обеспечения системной взаимосвязи логистики распределения, логистики производства и логистики снабжения для сквозного управления материальными потоками.

В результате освоения дисциплины студент должен

- Знать: особенности организации и управления структурой сетей распределения компаниями с различными видами деятельности; основные правила построения сети распределения и логистические принципы управления материальными потоками в логистике распределения; состав и содержания характерных исключительно для логистики распределения функций; современные тенденции развития основных и вспомогательных участников сети распределения; положения концепций «управления клиентами» и «создания ценности для клиентов»; основные постулаты реверсивной логистики – особенности приложения логистики возвратных потоков в логистике распределения
- Уметь: проводить анализ управления материальными потоками в логистике распределения в конкретной компании, в цепях поставок этой компании или в ее логистической сети, находить возможные варианты решения выявленных в логистике распределения проблем применительно к конкретной ситуации; применять на практике теоретические знания/ концепции/ принципы и положения логистики распределения для повышения эффективности функционирования логистической сети/ системы распределения;
- Иметь навыки (приобрести опыт): выявления проблем в организации и реализации управления материальными потоками в логистике распределения; поиска и применения инструментов и подходов для

обеспечения рационального распределения товарных запасов на рынке сбыта и доведения их до потребителя; выбора наиболее подходящей технологий товародвижения; рационального использования аутсорсинга логистических услуг в системах распределения; разработки цикла заказа и применения методов «управления временем» полного цикла заказов; обеспечения координации смежных служб при решении вопросов оптимизации материальных потоков в сети распределения.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

- Менеджмент
- Маркетинг
- Логистика.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем для написания выпускной квалификационной работы.

II. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

III.

Раздел 1. Логистика распределения как одна из функциональных областей логистики.

Тема 1.1. Цели и задачи логистики распределения, ее место в логистической системе.

Место логистики распределения в интегрированной логистической системе. Ее задачи, цели, принципы функционирования. Распределение и сбыт товара в функциональном цикле логистики.

Основные функции и задачи логистики распределения, ее место в логистической системе. Особенности функционала для логистики распределения. Основные проблемы логистики распределения.

Тема 1.2. Взаимодействие смежных отделов в системе распределения.

Основные задачи коммерческой и логистической деятельности при сбыте и распределении продукции. Задачи службы маркетинга и продаж при осуществлении сбытовой деятельности. Взаимодействие смежных отделов в системе распределения.

Области взаимодействия логистики и маркетинга при реализации задач логистики распределения. Основные области взаимодействия смежных отделов. Задачи логистики распределения, решение которых вызывает конфликты. Основные предметы конфликтов в логистике распределения на разных уровнях принятия решений. Локальные цели отделов компании при решении задач логистики распределения.

Роль логистики при организации координации внутри компании. Межфункциональная и межорганизационная координация в логистике распределения. Методы достижения межфункциональной и межорганизационной координации.

Тема 1.3. Взаимодействие логистики и маркетинга при реализации задач логистики распределения.

Основные области взаимодействия логистики и маркетинга. Классический подход к взаимодействию логистики и маркетинга: логистика как основной инструмент маркетинга при реализации своих стратегий. Влияние современной концепции «управления клиентами» на усиление взаимодействий между логистикой и маркетингом. Укрепление союза между логистикой и маркетингом при переходе к процессному управлению.

Виды и задачи каналов распределения и логистической сети распределения. Сбытовая система как основа формирования структуры каналов распределения. Сбытовые

системы, их достоинства и недостатки. Каналы распределения: коммерческая и логистическая составляющие каналов распределения, уровень каналов распределения, факторы, влияющие на их выбор, участники каналов. Логистическая сеть распределения. Процедура построения сети распределения.

Раздел 2. Структура сети распределения.

Тема 2. 1. Логистическая сеть распределения: принципы формирования.

Роль логистики распределения в сбытовой стратегии фирмы. Каналы распределения как составная часть логистической системы распределения. Задачи и функции логистической системы распределения.

Структура сети распределения. Зависимость структуры сети распределения от стратегии фирмы, ее специализации и ситуации на рынке. Основные факторы, влияющие на изменение стратегии распределения. Основные правила формирования сети распределения. Основные принципы формирования логистической системы распределения. Участники продвижения товаров в логистической системе распределения, их роль и задачи: производители, конечные потребители и посредники. Взаимодействие участников логистической системы распределения в формировании и управлении логистической сетью распределения. Рыночные взаимоотношения между посредниками сети распределения: кооперация, конфликты, конкуренция, интеграция, координация, коммуникация, лидерство, контроль.

Три основных типа систем распределения: корпоративная, вертикальная и договорная системы.

Тема 2.2. Оптовая торговля в сети распределения.

Оптовые предприятия: их функции, задачи и классификация в логистике распределения. Современный рынок услуг оптовых предприятий и перспективы их развития. Основные направления развития оптовых компаний при выживании на современном рынке. Эволюция опта в Российской Федерации: основные этапы, их особенности, функции оптовой торговли, перспективы развития. Основные стратегии, реализуемые предприятиями оптовой торговли.

Тема 2.3. Розничная сеть и сфера услуг как конечный потребитель сети распределения.

Розничная сеть, основные функции и место в логистической системе. Розничная сеть как конечный потребитель логистической системы распределения. Ее роль и задачи в сети распределения. Типизация предприятий розничной сети. Сетевая розница - как современное направление в развитии розничной сети. Особенности ее функционирования на российском рынке, основные тенденции развития розничной сети. Изменения в сети распределения при появлении предприятий сетевой розницы. Эволюция развития взаимоотношений между поставщиком и розницей: краткосрочные контракты, укрепление связей, долгосрочные контракты, стратегическое партнерство.

Современные форматы предприятий розничной сети. Характеристика различных форматов магазинов. Основные формы продаж: магазинные и внемагазинные. Распределение логистических затрат на предприятиях розничной сети. Особенности функционирования логистической цепи. Особенности управления логистической системой в зависимости от формы продаж. Создание «ценности товаров и услуг» для розничной сети.

Тема 2. 4. Логистические посредники в логистической сети распределения.

Логистические посредники. Роль и их место в логистической системе. Основные функции и задачи, реализуемые логистическими посредниками, их виды деятельности и

особенности функционирования. Организация интегрированного взаимодействия посредников в логистике распределения. Кооперация логистических посредников в цепи поставок.

Аутсорсинг логистических услуг. Основные виды логистических посредников на современном рынке: логистические посредники изолированных услуг, логистические операторы, провайдеры услуг (3PL, 4PL,). Особенности функционирования логистических посредников. Выбор посредников в логистике распределения. Основные методы оценки логистических посредников. Факторы, влияющие на выбор логистических посредников в системе распределения. Основные критерии оценки при выборе посредников.

Раздел 3. Основные функции логистики распределения.

Тема 3.1. Функции логистики распределения.

Основные функции логистики распределения: управление распределением, управление заказами клиентов (логистическая составляющая), управление обслуживанием клиентов (логистическая составляющая), управление запасами, складирование, транспортировка, упаковка и управление возвратными потоками (товаров и тары).

Управление заказами клиентов: планирование заказов, передача заказов клиентов на обработку, подбор и комплектация заказов и поставка клиенту. Время полного цикла заказа и его составляющие.

Управление обслуживанием клиентов (оказание логистического сервиса): разработка политики обслуживания клиентов, анализ результатов обслуживания клиентов, контроль и мониторинг показателей оценки, меры регулирования для достижения запланированных показателей.

Тема 3.2. Логистический сервис в сети распределения.

Логистический сервис и его составляющие. Основные категории обслуживания потребителей: элементы услуг до сделки, элементы услуг во время сделки и элементы услуг после сделки. Понятие логистического сервиса и его составляющие. Взаимодействие логистики и маркетинга при оказании логистического сервиса клиентам. Уровень обслуживания клиентов. Базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью, «совершенный заказ».

Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат. Потребительская ценность для клиента.

Общая процедура управления предоставлением логистического сервиса клиентам.

Тема 3.3. Логистика возвратных потоков.

Актуальность проблемы реверсивной логистики. Основные причины возвратных потоков. Возврат дефектной продукции (товаров): организация возврата от потребителя, размещение возвратной продукции на складах, операции с возвратной продукцией.

Тара и упаковка. Классификация тары. Возвратная тара, условия возврата. Политика возврата тары. Возврат тары как резерв получения прибыли. Операции логистики возвратных потоков тары.

III. ОЦЕНИВАНИЕ

Итоговый контроль – экзамен.

Преподаватель оценивает ответ на экзамене по 10-балльной системе.

Преподаватель оценивает работу студентов на семинарских занятиях: активность студентов в дискуссиях, а также при разборе кейсов. Накопленная оценка по 10-ти

балльной шкале за работу на семинарских занятиях определяется перед итоговым контролем - $O_{аудиторная}$.

Преподаватель оценивает качество самостоятельной работы студентов по степени подготовки к очередному занятию путем выборочного опроса. Оценка по 10-ти балльной шкале за самостоятельную работу определяется перед итоговым контролем – $O_{сам.работа}$

Накопленная оценка за текущий контроль учитывает результаты студента по текущему контролю следующим образом:

$$O_{накопленная} = 0,7 * O_{аудиторная} + 0,3 * O_{сам.работа}$$

По окончании дисциплины студенты сдают экзамен.

Результирующая оценка за итоговый контроль в форме экзамена выставляется по следующей формуле, где $O_{экз}$ – оценка за работу непосредственно на экзамене:

$$O_{итоговый} = 0,5O_{экз} + 0,5O_{накопленная}$$

На экзамене студент может получить дополнительный вопрос (дополнительную практическую задачу), правильный ответ на который оценивается в 1 балл. Таким образом, результирующая оценка за итоговый контроль выставляется по формуле:

$$O_{итоговый} = 0,5O_{экз} + 0,5O_{накопленная} + O_{доп.вопрос}$$

Способ округления накопленной оценки итогового контроля в форме экзамена: арифметический, в пользу студента. В диплом выставляется результирующая оценка по дисциплине.

IV. ПРИМЕРЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Вопросы для оценки качества освоения дисциплины

Примерный перечень вопросов по всему курсу дисциплины для самопроверки студентов:

1. Как определяется место логистики распределения в интегрированной логистической системе?
2. Какие цели и задачи у логистики распределения?
3. Назовите основные принципы функционирования логистики распределения?
4. В чем разница между распределением и сбытом товара?
5. Назовите основные функции логистики распределения?
6. Какие проблемы чаще всего приходится решать бизнесу в логистике распределения?
7. Назовите основные области взаимодействия смежных отделов в рамках логистики распределения?
8. Перечислите основные задачи логистики распределения, решение которых вызывает конфликты?
9. Что является основными предметами конфликтов в логистике распределения на разных уровнях принятия решений?
10. Перечислите основные локальные цели отделов компании при решении задач логистики распределения?
11. Как определить роль логистики при организации межфункциональной и координация в логистики распределения?
12. Какие методы используются для достижения межфункциональной и межорганизационной координации?
13. Какие службы компании принимают участие в обеспечении межорганизационной координации в рамках логистики распределения?
14. Перечислите основные области взаимодействия логистики и маркетинга.

15. В чем суть классического подхода к взаимодействию логистики и маркетинга?
16. Как объяснить влияние современной концепции «управления клиентами» на усиление взаимодействий между логистикой и маркетингом?
17. Почему при переходе к процессному управлению укрепляется союз между логистикой и маркетингом?
18. В чем основные различия между маркетинговыми каналами и логистическими цепями поставок?
19. Перечислите основные принципы формирования логистической системы распределения?
20. Кто может быть участником продвижения товаров в логистической системе распределения?
21. Определите роль и задачи основных участников системы распределения.
22. Как можно охарактеризовать рыночные взаимоотношения между посредниками сети распределения?
23. Какие основные функции розничной сети в логистической системе?
24. Почему розничная сеть рассматривается как конечный потребитель логистической системы распределения?
25. В чем роль розничной сети в сети распределения?
26. Какие задачи решает розничная сеть в сети распределения?
27. Назовите основные типы предприятий розничной сети?
28. В чем заключаются особенности функционирования сетевой розницы на российском рынке?
29. Назовите основные тенденции развития в розничной сети?
30. Как можно характеризовать основные изменения в сети распределения при появлении предприятий сетевой розницы?
31. Охарактеризуйте эволюционный путь развития взаимоотношений между поставщиком и розницей?
32. Что понимается под стратегическим партнерством между производителем и розничной сетью?
33. Дайте характеристику современным форматам предприятий розничной сети?
34. Назовите основные формы продаж: магазинные и внемагазинные?
35. Как зависит управление логистической системой от формы продаж?
36. В чем смысл концепции создания «ценности товаров и услуг» для розничной сети?
37. Какие функции и задачи решают оптовые предприятия?
38. Как характеризуется современный рынок услуг оптовых предприятий?
39. Назовите основные направления развития оптовых компаний на современном рынке.
40. Какова роль логистических посредников в логистической системе?
41. Назовите основные функции и задачи, реализуемые логистическими посредниками?
42. Что заставляет логистических посредников кооперироваться в логистические союзы в цепи поставок?
43. Объясните смысл аутсорсинга логистических услуг в логистике распределения?
44. Какие основные виды логистических посредников функционируют на современном рынке?
45. Существует ли разница между логистическими операторами и 3PL провайдерами услуг?
46. Каковы особенности функционирования логистических посредников на российском рынке?
47. Какова процедура выбора посредников в логистике распределения?
48. Назовите основные методы оценки логистических посредников?
49. Какие факторы, влияют на выбор логистических посредников в системе распределения?

50. Какими основными критериями руководствуются при оценке и выборе логистических посредников?
51. Что собой представляет управление заказами клиентов?
52. Чем управление заказами клиентов отличается от выполнения заказов клиентов?
53. Какие превентивные мероприятия компании помогут сократить время выполнения заказа клиента?
54. Что можно предпринять для того, чтобы рационализировать различные этапы выполнения цикла заказа клиента?
55. Что такое электронный документооборот? Какие выгоды от его внедрения? Какие условия применения EDI между контрагентами в цепях поставок?
56. Какие технологии товародвижения существуют? Каковы особенности их использования в сети распределения?
57. Что входит в структуру времени выполнения заказа?
58. Каковы особенности времени полного цикла заказа?
59. Какие товароносители существуют? Что необходимо учитывать при их выборе?
60. Кто формирует политику обслуживания клиентов?
61. Назовите основные категории потребительского сервиса?
62. Какие элементы обслуживания включает логистический сервис?
63. В чем базовый уровень сервиса?
64. Что такое уровень с добавленной стоимостью?
65. Как определяется «совершенный заказ»?
66. В чем заключается актуальность проблемы реверсивной логистики?
67. Какие основные причины возвратных потоков Вы можете назвать?
68. Что заставляет бизнес рассматривать возврат тары как резерв получения прибыли?
69. Назовите основные операции логистики возвратных потоков тары?

Примеры вопросов к итоговому контролю знаний по дисциплине

1. Принципы, цели, функции и задачи логистики распределения.
2. Распределение и сбыт товаров: место в структуре цикла заказа.
3. Логистика распределения как функциональная область логистики.
4. Задачи логистики распределения, решаемые на макро- и микроуровне при организации сбыта и распределения продукции.
5. Взаимодействие смежных отделов компании в системе распределения.
6. Основные области взаимодействия смежных отделов при реализации функций логистики распределения.
7. Задачи логистики распределения, решение которых вызывает конфликты. Основные предметы конфликтов в логистике распределения на разных уровнях принятия решений.
8. Функции, уровни, цели и границы каналов распределения и логистической цепи.
9. Межфункциональная и межорганизационная координация в логистике распределения. Роль логистики в обеспечении координации.
10. Взаимодействие логистики и маркетинга при реализации задач логистики распределения.
11. Основные области взаимодействия логистики и маркетинга. Логистика как основной инструмент маркетинга при реализации последних своих целей и задач.
12. Розничная сеть и сфера услуг как конечный потребитель сети распределения.
13. Розничная сеть, основные функции и место в логистической системе. Ее роль и задачи в сети распределения.
14. Современные форматы предприятий розничной сети. Характеристика различных форматов магазинов. Основные формы продаж.

15. Сетевая розница - как современное направление в развитии розничной сети. Особенности ее функционирования на российском рынке, основные тенденции развития розничной сети.

16. Влияние предприятий сетевой розницы на структуру сети распределения. Эволюция развития взаимоотношений между поставщиком и розницей.

17. Особенности управления логистической системой в зависимости от формы продаж. Создание «ценности товаров и услуг» применительно к розничной сети.

18. Основные посредники в логистической сети распределения.

19. Эволюция предприятий оптовой торговли: современные вехи развития оптовиков, способы выживания в сети распределения.

20. Современный рынок услуг оптовых предприятий и перспективы их развития. Основные направления развития оптовых компаний.

21. Логистические посредники. Роль и их место в логистической системе. Основные функции и задачи, реализуемые логистическими посредниками.

22. Логистический сервис и его составляющие. Уровень обслуживания клиентов. Базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью, «совершенный заказ».

23. Актуальность проблемы реверсивной логистики. Основные причины возвратных потоков.

24. Организация возврата дефектной продукции (товаров).

25. Политика возврата тары компании. Возврат тары как резерв получения прибыли

V. РЕСУРСЫ

Основная литература:

1. Дыбская В.В., Зайцев Е.И., Сергеев В.И., Стерлигова А.Н. Логистика/ под ред. В.И. Сергеев. – М.: Эксмо, 2014. – 944 с.

2. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / Под ред. В.И. Сергеева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 634 с. (книга доступна в электронном виде в электронной библиотеке НИУ ВШЭ, база znanium.com)

3. Бауэрске Д.Дж., Клосс Д.Дж. Логистика. Интегрированная цепь поставок. – М.: Изд. ЗАО «ОЛИМП-БИЗНЕС», 2010. 640с.

4. Дыбская В.В. Логистика для практиков. Эффективные решения в складировании и грузопереработке. – М.: ВИНТИ РАН, 2002. 264с.

5. Кристофер М., Пэк Хелен. Маркетинговая логистика. Пер. с англ. – М.: Изд. дом «Технология», 2005. 200 с.

6. Сток Дж.Р., Ламберт Д.М. Стратегическое управление логистикой. Пер. с англ. 4-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2005. 797с.

7. Штери Л.В., Эль-Ансари А.И., Кофлан Э.Т. Маркетинговые каналы, 5-е изд.:Пер. с англ. – М.:Издательский дом «Вильямс», 2002. – 624 с.

8. Автономов В. С. Модель человека в экономической науке. С. -Петербург:

9. Экономическая школа, 1998.

10. Виноградов А. Б. Возвратные товарные потоки в розничной интернет-торговле: пути сокращения и способы эффективного управления // Логистика и управление цепями поставок. 2015. № 04. С. 37-48.

11. Виноградов А. Б. Межфункциональная координация в процессе выполнения заказов // Прикладная логистика. 2011. № 11. С. 22-35.

12. Виноградов А. Б. Межфункциональная координация при управлении спросом // Логистика и управление цепями поставок. 2011. № 2. С. 51-62.

13. Виноградов А. Б. Межфункциональная координация при управлении цепями поставок (на примере процесса управления взаимоотношениями с клиентами) // Логистика и управление цепями поставок. 2011. № 1. С. 20-30.

14. Виноградов А. Б. Управление межфункциональными конфликтами, связанными с логистической деятельностью // Логистика и управление цепями поставок. 2008. № 3. С. 41-48.
15. Виноградов А. Б., Богинская М. И. Роль логистики в интеграции каналов продаж сетевого розничного оператора // Логистика и управление цепями поставок. 2015. № 3. С. 33-43.
16. Виноградов А. Б., Кольчугин Д. М. Логистическая поддержка развития операторов розничной интернет-торговли (часть 1) // Логистика сегодня. 2013. Т. 59. № 5. С. 286-298.
17. Виноградов А. Б., Кольчугин Д. М. Логистическая поддержка развития операторов розничной интернет-торговли (часть 2) // Логистика сегодня. 2013. Т. 60. № 6. С. 348-355.
18. Виноградов А. Б., Кольчугин Д. М. Особенности аутсорсинга процессов складирования и грузопереработки для интернет-магазинов // Логистика и управление цепями поставок. 2015. № 5
19. Дыбская В. В. Интеграция функциональных областей логистики // Логистика сегодня. 2010. № 1
20. Дыбская В. В. Межфункциональная логистическая координация в логистике распределения // Логистика и управление цепями поставок. 2007. № 6. С. 21-34.
21. Дыбская В. В. Сбытовая деятельность компании: роль маркетинга и логистики // Логистика сегодня. 2013. № 4. С. 232-240.
22. Дыбская В. В. Современные тенденции развития логистики на предприятиях оптовой торговли // Логистика сегодня. 2013. № 5. С. 310-320.
23. Дыбская В. В., Иванова А. В. Формирование системы логистического сервиса и управление качеством сервиса в сети распределения // Логистика и управление цепями поставок. 2012. № 4. С. 23-31.
24. Дыбская В.В. Управление распределением.// Логистика и управление цепями поставок//2006 №5
25. Здоровенкова Е.О. Управление реверсивной логистикой в компаниях сферы обслуживания// Логистика и управление цепями поставок, № 4 (69), 2015
26. Марченко В. Ю. Алгоритм выбора логистического оператора // Логистика и управление цепями поставок. 2006. № 3
27. Сверчков П. А. Основные тренды и стратегические направления развития в розничной торговле // Логистика и управление цепями поставок. 2013. № 5. С. 16-28.
28. Сергеев В. И. Процедура оценки качества логистического сервиса // Логистика сегодня. 2010. № 1
29. Сергеев В. И. Управление качеством логистического сервиса // Логистика сегодня. 2008. № 5

Дополнительная литература:

1. Багиев Г.Л., Тарасевич В.М., Анн Х. Маркетинг. Учебник. / Под общей редакцией проф. Г.Л. Багиева. – М.: Экономика, 1999. 703с.
2. Джонсон С. Джеймс, Вуд Ф. Дональд, Вордлоу Л. Дэниел, Мэрфи-мл. Р. Поль. Современная логистика. Седьмое издание. Пер. с англ. – М.: Изд. дом «Вильямс», 2002. 624с.
3. Костоглодов Д.Д., Харисова Л.М. Распределительная логистика. - Ростов-на-Дону: Экспертное бюро, 1997. 127с.
4. Котлер Ф. Основы маркетинга. - М.: Росинтер, 1996. 704с.
5. Леви Майкл, Вейтц А. Бартон. Основы розничной торговли. Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2001. 448с.
6. Лихтенштейн В.Е., Первак Ю.М., Толкачев Л.А. Система розничной торговли: использование компьютерных технологий принятия решений как основных инструментов регулирования в условиях рынка. – М.: «Издательство ПРИОР», 2002. 324с.

7. Моисеева Н.К., Конышева М.В. Управление маркетингом. Теория, практика, информационные технологии. Учебное пособие. – М.: «Финансы и статистика», 2002. 304с.
8. Николайчук В.Е. Логистика в сфере распределения. – СПб.: «Питер», 2001. 160с.
9. Пурлик В.М. Рынок инвестиционных товаров и логистика. - М.: Межд. универ. бизнеса и управления, 1997. 192с.
10. Сергеев В. И., Терентьев П. А. Управление возвратными потоками. Управление неликвидными и некондиционными товарными потоками в розничных сетях и торговых компаниях. Саарбрюкен : LAP LAMBERT Academic Publishing, 2011.
11. Сергеев В.И. Логистика в бизнесе. Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2001. 608с.
12. Тяпухин А.П. Основы распределения продукции производственно-технического назначения. – Оренбург: Оренбургский гос. ун-т, 2001. 250с.
13. Christopher M. The Strategy of Distribution Management. - UK: London, Pitman Publishing, 1986.
14. Coyle J.J., Bardi E. J., Langley C.J.J. The Management of Business Logistics, 5th ed. - St.Paul, MN: West Publishing Co., 1992.
15. Gopal C., Cypress H. Integrated Distribution Management. - Homewood, Business One Irwin, 1993.
16. Lambert D.M., Harrington T.C. Establishing Customer Service Strategies Within the Marketing Mix. - Journal of Business Logistics, 10, no. 2, 1989.
17. Zeithaml V.A., Parasuraman A., Berry L.L. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. - The Free Press. A Division of Macmillan, Inc. New York, 1990.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для лекционных занятий по дисциплине обеспечивают использование и демонстрацию тематических иллюстраций, соответствующих программе дисциплины в составе:

- ПЭВМ с доступом в Интернет (операционная система, офисные программы, антивирусные программы);
- мультимедийный проектор с дистанционным управлением.

Учебные аудитории для лабораторных и самостоятельных занятий по дисциплине оснащены ПЭВМ, с возможностью подключения к сети Интернет и доступом к электронной информационно-образовательной среде НИУ ВШЭ.