

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 15.01.2026 17:55:24
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 3
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.21 Логистический сервис

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Логистика

(наименование образовательной программы)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2023
Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Близкая Наталья Владимировна, старший преподаватель кафедры маркетинга и логистики

Заведующий кафедрой:

Попова Татьяна Александровна., канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой маркетинга и логистики

Рабочая программа дисциплины **Б1.В.21 Логистический сервис** одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики Донецкого института управления – филиала РАНХиГС.

протокол № 1 от «05» ноября 2025 г.

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
Основной целью освоения дисциплины «Логистический сервис» является формирование компетентности будущего специалиста в сфере логистического оказания услуг. Теоретическая часть курса направлена на усвоение студентами знаний особенностей логистического сервиса, а практическая – на формирование навыков принятия решений по логистическому сервису.	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
<input type="checkbox"/> изучение теоретических основ логистического сервиса; <input type="checkbox"/> ознакомление с основными особенностями логистического сервиса; <input type="checkbox"/> приобретение навыков разработки стандартов логистического обслуживания; <input type="checkbox"/> изучение основ стратегических решений в обслуживании потребителей.	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Логистический сервис" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Транспортная логистика	
<i>1.3.2. Дисциплина "Логистический сервис" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Управление региональными логистическими системами	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-3.7: Обладает навыками применения методов контроля качества предоставляемых логистических услуг</i>	
Знать:	
Уровень 1	демонстрирует поверхностные знания методов контроля качества предоставляемых логистических услуг
Уровень 2	демонстрирует знания методов контроля качества предоставляемых логистических услуг
Уровень 3	уверенно демонстрирует знания методов контроля качества предоставляемых логистических услуг
Уметь:	
Уровень 1	недостаточно эффективно умеет применять методы контроля качества предоставляемых логистических услуг
Уровень 2	умеет применять методы контроля качества предоставляемых логистических услуг
Уровень 3	эффективно умеет применять методы контроля качества предоставляемых логистических услуг
Владеть:	
Уровень 1	поверхностно владеет навыками применения методов контроля качества предоставляемых логистических услуг
Уровень 2	владеет навыками применения методов контроля качества предоставляемых логистических услуг
Уровень 3	уверенно владеет навыками применения методов контроля качества предоставляемых логистических услуг
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-3.8: Применяет навыки оказания логистической услуги в рамках осуществления логистического сервиса</i>	
Знать:	
Уровень 1	поверхностно знает особенности оказания логистических услуг в рамках осуществления логистического сервиса
Уровень 2	знает особенности оказания логистических услуг в рамках осуществления логистического сервиса
Уровень 3	уверенно демонстрирует знания особенностей оказания логистических услуг в рамках осуществления логистического сервиса
Уметь:	
Уровень 1	недостаточно эффективно умеет оказывать логистические услуги в рамках осуществления логистического сервиса
Уровень 2	умеет оказывать логистические услуги в рамках осуществления логистического сервиса
Уровень 3	эффективно умеет оказывать логистические услуги в рамках осуществления логистического сервиса

	сервиса
Владеть:	
Уровень 1	поверхностно владеет навыками оказания логистической услуги в рамках осуществления логистического сервиса
Уровень 2	владеет навыками оказания логистической услуги в рамках осуществления логистического сервиса
Уровень 3	уверенно владеет навыками оказания логистической услуги в рамках осуществления логистического сервиса

В результате освоения дисциплины "Логистический сервис" обучающийся должен:

3.1 Знать:	
	- особенности сферы услуг;
	- основные определения логистического сервиса;
	- характеристику логистического подхода к управлению сервисными предприятиями;
	- методы организации логистического управления предприятиями и организациями;
	- виды распределения ресурсов и содержание функций логистического сервиса.
3.2 Уметь:	
	- использовать теоретические знания для решения практических задач в сфере логистики услуг;
	- выявлять проблемы логистической деятельности предприятий;
	- определять направления совершенствования логистической деятельности предприятий сферы услуг;
	- принимать стратегические и оперативные решения в сфере логистической деятельности предприятий сферы услуг;
	- определять эффективность функционирования логистических систем и их звеньев;
	- организовывать взаимосвязь логистических подразделений с другими подразделениями предприятий и организаций.
3.3 Владеть:	
	- навыками самостоятельного освоения новых знаний, профессиональной аргументации;
	- методами проектирования, формирования и оптимизации логистических концентрационно-распределительных систем;
	- методами выбора логистических посредников и оценки результатов их деятельности;
	- методами расчета размеров зон потенциального сбыта продукции и сбыта.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Логистический сервис" видом промежуточной аттестации является Зачет

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Логистический сервис" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов. Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
---	----------------	-------	-------------	------------	------------	------------

Раздел 1. Роль логистики в обслуживании потребителей						
1.1. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Лек/	6	2	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.1Л2.1Л3. 1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.1. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Сем зан/	6	6	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.2Л3. 1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.1. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Ср/	6	6	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы ЛО /Лек/	6	2	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.1Л2.2Л3. 1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0	
1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы ЛО /Сем зан/	6	6	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0	
1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы ЛО /Ср/	6	6	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.2Л3. 1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегментирование рынка ЛО /Лек/	6	2	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.2Л3. 1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э5	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегментирование рынка ЛО /Сем зан/	6	6	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегментирование рынка ЛО /Ср/	6	10	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Л3.3	0	
Раздел 2. Управление логистическим обслуживанием						
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Лек/	6	4	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	

2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Сем зан/	6	6	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э4	0	
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Ср/	6	6	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5	0	
2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Лек/	6	4	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э4	0	
2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Сем зан/	6	6	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Ср/	6	12	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Лек/	6	4	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э5	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Сем зан/	6	6	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э5	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Ср/	6	12	ПК-3.7 ПК -3.8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э5	0	
Консультация по дисциплине "Логистика в сфере услуг" /Конс/	6	2	ПК-3.7 ПК -3.8	Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 В процессе освоения дисциплины "Логистический сервис" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

3.2 В процессе освоения дисциплины "Логистический сервис" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Терованесов М. Р., Козлов В. С.	Траспортный менеджмент и логистика: учебное пособие (295 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л1.2	Неруш, Ю. М., Неруш, А. Ю.	Логистика : учебник для вузов (454 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Неруш, Ю. М., Саркисов, С. В.	Транспортная логистика : учебник для среднего профессионального образования (351 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
Л2.2	Неруш, Ю. М., Саркисов, С. В.	Транспортная логистика : учебник для вузов (351 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Близкая Н.В.	Логистический сервис: Методические рекомендации по проведению семинарских занятий по дисциплине " Логистический сервис " (42)	, г. Донецк, ГОУВПО "ДОНАУИГС", 2021
ЛЗ.2	Близкая Н.В.	Логистический сервис: Методические рекомендации по самостоятельной работе (34)	
ЛЗ.3	Н.В.Близкая	Логистический сервис: конспект лекций для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Логистика") очной/заочной форм обучения (155)	
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Электронный каталог изданий		http://unilib.dsum.internal/
Э2	Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н. К. Крупской		http://www.lib-dpr.ru/
Э3	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА		https://cyberleninka.ru/
Э4	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU		http://elibrary.ru/defaultx.asp
Э5	Электронная библиотека Института проблем рынка РАН Российской академии наук (ИПР РАН)		http://www.ipr- ras.ru/libr.htm
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
– компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации;			
– электронные презентации;			

- электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь для взаимодействия с обучающимися;
- дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды;
- Google Meet, Яндекс.Телемост используются для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы.

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС) и электроннобиблиотечную систему (ЭБС "Лань"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудиторные (лекционные и семинарские) занятия проводятся в специализированных аудиториях кафедры с мультимедийным оборудованием, а также в других аудиториях согласно расписанию занятий.

Консультации проводятся в аудиториях в соответствии с графиком консультаций.

Предэкзаменационная консультация проводится в аудитории согласно расписанию консультаций.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой (компьютерные классы, а также компьютеризированные рабочие места библиотеки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду академии.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

2. Раскройте тенденцию совокупного предложения современной экономики.
3. Какова основная цель обслуживания клиентов? Что еще увеличивает полезность продукта?
4. Охарактеризуйте определение «обслуживание потребителя». Можно ли отождествлять понятия «обслуживание потребителей» и «сервисное деятельство» (техническое обслуживание, maintenance)?
5. Раскройте различные подходы к трактовке обслуживания потребителя (как деятельность, как критерий качества работы, как философия).
6. Какие используют основные классификационные признаки видов обслуживания (временной признак).
7. Охарактеризуйте предпродажное обслуживание.
8. Приведите примеры элементов предпродажного обслуживания.
9. Охарактеризуйте ключевые элементы предпродажных элементов обслуживания.
10. Охарактеризуйте во время продажное обслуживание.

5.2. Темы письменных работ

1. Внутрипроизводственная логистика предприятия
2. Логистика снабжения промышленного (строительного) предприятия (производства, фирмы, корпорации)
3. Формирование (развитие) логистической системы предприятия
4. Заготовительная (закупочная) логистика производственной (торговой) компании
5. Информационное обеспечение логистических процессов в закупочной (распределительной, коммерческой) деятельности производственного (торгового) предприятия (сети)
6. Стратегии формирования цепей поставок на товарных рынках
7. Организация интегрированного взаимодействия в цепях поставок
8. Организация логистической деятельности в малом бизнесе.
9. Оптимизация логистических издержек производственных (торговых, сервисных) предприятий
10. Логистический подход к повышению конкурентоспособности предприятия на рынке

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Логистический сервис" разработан в соответствии с локальным нормативным актом Донецкого филиала РАНХиГС.

Фонд оценочных средств дисциплины "Логистический сервис" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания, ответы на вопросы, тестовые задания, контроль знаний по разделам), оценки активности работы студента на занятии, включая задания для самостоятельной и индивидуальной работы.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по

заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в Донецком филиале РАНХиГС.

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Целью семинарских занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочесть конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к семинарским занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа приводит к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций: развивающую, информационно-обучающую, ориентирующую и стимулирующую, воспитывающую, исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках изучения дисциплины:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
4. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
5. Выполнение заданий по контролю знаний.

Рекомендуется с самого начала освоения учебного материала работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые обучающийся получает в аудитории. Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы имеют определенную специфику. При освоении материала обучающийся может пользоваться библиотекой, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

Методические рекомендации студентам по подготовке к выполнению контроля знаний по разделам

К контролю знаний по разделам необходимо готовиться путем осуществления повторных действий по изучению предмета. Работа по решению задач на контрольном занятии в принципе не отличается от решений отдельных домашних заданий. Однако каждый обучающийся должен быть готов к отстаиванию правильности своего решения и верности избранного им метода.

Методические рекомендации студентам по подготовке к итоговому контролю

При подготовке к итоговому контролю обучающийся должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на семинарах и включенных в контроль знаний по разделам.