

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 14.01.2026 12:55:21  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 3*  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.19. Логистика в сфере услуг**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

### **38.03.02 Менеджмент**

(код, наименование направления подготовки/специальности)

### **Менеджмент непроизводственной сферы**

(наименование образовательной программы)

### **Бакалавр**

(квалификация)

### **Очная форма обучения**

(форма обучения)

Год набора - 2024

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

*Близкая Н.В., старший преподаватель кафедры маркетинга и логистики*

**Заведующий кафедрой:**

*Попова Т.А., канд.экон.наук, доцент, заведующий кафедрой маркетинга и логистики*

Рабочая программа дисциплины Б1.В.19. Логистика в сфере услуг одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 1 от « 05 » ноября 2025 г.

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
формирование навыков составления планов и прогнозов управления цепями поставок, координирования маркетинговых исследований с целью определения перспектив развития организации; анализа эффективности логистических процессов предприятия; определения и разработки мероприятий по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта.	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
изучение теоретических основ логистики в сфере услуг; ознакомление с основными особенностями логистики в сфере услуг; приобретение навыков разработки стандартов логистического обслуживания; изучение основ стратегических решений в обслуживании потребителей.	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Логистика в сфере услуг" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Основы сервисной деятельности	
Рекламная деятельность	
<i>1.3.2. Дисциплина "Логистика в сфере услуг" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Операционный менеджмент	
Преддипломная практика	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>УК ОС-2.1: Составляет планы и прогнозы управления цепями поставок</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	демонстрирует поверхностные знания методов составления планов и прогнозов управления цепями поставок
<b>Уровень 2</b>	демонстрирует знания методов составления планов и прогнозов управления цепями поставок
<b>Уровень 3</b>	уверенно демонстрирует знания методов составления планов и прогнозов управления цепями поставок
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	недостаточно эффективно умеет составлять планы и прогнозы управления цепями поставок
<b>Уровень 2</b>	умеет составлять планы и прогнозы управления цепями поставок
<b>Уровень 3</b>	эффективно умеет составлять планы и прогнозы управления цепями поставок
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	слабо владеет навыками составления планов и прогнозов управления цепями поставок
<b>Уровень 2</b>	владеет навыками составления планов и прогнозов управления цепями поставок
<b>Уровень 3</b>	уверенно владеет навыками составления планов и прогнозов управления цепями поставок
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПКс-4.1: Способен координировать маркетинговые исследования с целью определения перспектив развития организации; демонстрирует навыки анализа эффективности логистических процессов предприятия; определения и разработки мероприятий по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	демонстрирует поверхностные знания методов координирования маркетинговых исследований с целью определения перспектив развития организации; анализа эффективности логистических процессов предприятия; определения и разработки мероприятий по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта
<b>Уровень 2</b>	демонстрирует знания методов координирования маркетинговых исследований с целью определения перспектив развития организации; анализа эффективности логистических процессов предприятия; определения и разработки мероприятий по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта
<b>Уровень 3</b>	уверенно демонстрирует знания методов координирования маркетинговых исследований с целью определения перспектив развития организации; анализа эффективности логистических процессов предприятия; определения и разработки мероприятий по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта

	процессов предприятия; определения и разработки мероприятий по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта
<b>Уметь:</b>	
<b>Уровень 1</b>	недостаточно эффективно умеет координировать маркетинговые исследования с целью определения перспектив развития организации; анализировать эффективность логистических процессов предприятия; определять и разрабатывать мероприятия по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта
<b>Уровень 2</b>	умеет координировать маркетинговые исследования с целью определения перспектив развития организации; анализировать эффективность логистических процессов предприятия; определять и разрабатывать мероприятия по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта
<b>Уровень 3</b>	эффективно умеет координировать маркетинговые исследования с целью определения перспектив развития организации; анализировать эффективность логистических процессов предприятия; определять и разрабатывать мероприятия по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	слабо владеет навыками координирования маркетинговых исследований с целью определения перспектив развития организации; анализа эффективности логистических процессов предприятия; определения и разработки мероприятий по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта
<b>Уровень 2</b>	владеет навыками координирования маркетинговых исследований с целью определения перспектив развития организации; анализа эффективности логистических процессов предприятия; определения и разработки мероприятий по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта
<b>Уровень 3</b>	уверенно владеет навыками координирования маркетинговых исследований с целью определения перспектив развития организации; анализа эффективности логистических процессов предприятия; определения и разработки мероприятий по материально-техническому обеспечению корпоративного транспорта

***В результате освоения дисциплины "Логистика в сфере услуг" обучающийся должен:***

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- особенности сферы услуг;
	- основные определения логистики сферы услуг;
	- характеристику логистического подхода к управлению сервисными предприятиями;
	- методы организации логистического управления предприятиями и организациями;
	- виды распределения ресурсов и содержание функций логистики в сфере услуг.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- использовать теоретические знания для решения практических задач в сфере логистики сферы 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.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	- 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 "Логистика в сфере услуг" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой

## **РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоёмкость дисциплины "Логистика в сфере услуг" 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
<b>Раздел 1. Роль логистики в обслуживании потребителей</b>						
1.1. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Лек/	7	2	УК ОС-2.1 ПКс-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.1. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Сем зан/	7	4	УК ОС-2.1 ПКс-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.1. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Ср/	7	10	УК ОС-2.1 ПКс-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы ЛО /Лек/	7	2	УК ОС-2.1 ПКс-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы ЛО /Сем зан/	7	4	УК ОС-2.1 ПКс-4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы ЛО /Ср/	7	10	УК ОС-2.1 ПКс-4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегменти-рование рынка ЛО /Лек/	7	2	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегменти-рование рынка ЛО /Сем зан/	7	4	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегменти-рование рынка ЛО /Ср/	7	10	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
<b>Раздел 2. Управление логистическим обслуживанием</b>						
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Лек/	7	2	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Сем зан/	7	4	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Ср/	7	10	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Лек/	7	2	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Сем зан/	7	6	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Ср/	7	10	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Лек/	7	4	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Сем зан/	7	6	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Ср/	7	10	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
Консультация по дисциплине "Логистика в сфере услуг" /Конс/	7	2	УК ОС- 2.1 ПКс- 4.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Контактная работа /Каттэк/	7	9				

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

<p>3.1 В процессе освоения дисциплины "Логистика в сфере услуг" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.</p> <p>3.2 В процессе освоения дисциплины "Логистика в сфере услуг" 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
--

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

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Тебекин, А. В.	Логистика : учебник / А. В. Тебекин. - 4-е изд., стер. - 354 с. - ISBN 978-5-394-05114-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/2082999">https://znanium.com/catalog/product/2082999</a>	Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023
Л1.2	Троянова, Е. Н.	Логистика : учебное пособие / Е. Н. Троянова, М. В. Чехонадских. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-4893-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/404675">https://e.lanbook.com/book/404675</a>	Новосибирск : НГТУ, 2023.

**2. Дополнительная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Аникин, А.Б.	Логистика : учебник / под ред. Б. А. Аникина. — 4-е изд., перераб. и доп. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009814-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2187826">https://znanium.ru/catalog/product/2187826</a>	Москва : ИНФРА-М, 2025.
Л2.2	Куршакова, Н. Б.	Логистический менеджмент : учебник / Н.Б. Куршакова, Г.Г. Левкин. — 399 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1020546. - ISBN 978-5-16-018817-1. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/2062327">https://znanium.com/catalog/product/2062327</a>	Москва : ИНФРА-М, 2024

**3. Методические разработки**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Близкая Н.В.	Логистика в сфере услуг: Методические рекомендации по проведению семинарских занятий для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения /Министерство науки и высшего образования РФ, ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», Кафедра маркетинга и логистики ; сост. Н.В. Близкая. – Донецк : ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2024. (34)	г. Донецк, ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.
ЛЗ.2	Близкая Н.В.	Логистика в сфере услуг: Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения /Министерство науки и высшего образования РФ, ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», Кафедра маркетинга и логистики ; сост. Н.В. Близкая. – Донецк : ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2024. (44)	г. Донецк, ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.
ЛЗ.3	Н.В.Близкая	Логистика в сфере услуг: конспект лекций для обучающихся образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения /Министерство науки и высшего образования РФ, ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», Кафедра маркетинга и логистики ; сост. Н.В. Близкая. – Донецк : ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2024. (155)	г. Донецк, ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024.

**4.2. Перечень ресурсов****информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

Э1	ЭБС «ЛАНЬ»	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
Э2	ЭБС «ЗНАНИУМ»	<a href="https://znanium.ru">https://znanium.ru</a>
Э3	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
Э4	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a>
Э5	Электронная библиотека Института проблем рынка РАН Российской академии наук (ИПР РАН)	<a href="http://www.ipr-ras.ru/libr.htm">http://www.ipr-ras.ru/libr.htm</a>

**4.3. Перечень программного обеспечения**



Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронный каталог изданий ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" - <http://unilib.dsum.internal/>  
 Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н. К. Крупской - <http://www.lib-dpr.ru/>  
 Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» - <https://cyberleninka.ru/>  
 Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>  
 Электронная библиотека Института проблем рынка РАН Российской академии наук (ИПР РАН) – <http://www.ipr-ras.ru/libr.htm>  
 Электронная библиотечная система "Лань" - <https://e.lanbook.com/>

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Раскройте тенденцию совокупного предложения современной экономики.
2. Какова основная цель обслуживания клиентов? Что еще увеличивает полезность продукта?
3. Охарактеризуйте определение «обслуживание потребителя». Можно ли отождествлять понятия «обслуживание потребителей» и «сервисное обслуживание» (техническое обслуживание, maintenance)?
4. Раскройте различные подходы к трактовке обслуживания потребителя (как деятельность, как критерий качества работы, как философия).
5. Какие используют основные классификационные признаки видов обслуживания (временной признак).
6. Охарактеризуйте предпродажное обслуживание.
7. Приведите примеры элементов предпродажного обслуживания.
8. Охарактеризуйте ключевые элементы предпродажных элементов обслуживания.
9. Охарактеризуйте во время продажное обслуживание.
10. Приведите факторы, обуславливающие рост значения логистического обслуживания.
11. В чем сущность логистического обслуживания?
12. Охарактеризуйте элементы обслуживания клиентов.
13. Что следует понимать под элементом гибкость?
14. Что включает себя понятие «удобство» в системе логистического обслуживания?
15. Приведите интегрированные функции управления товарами в логистических сетях.
16. Раскройте экономические черты логистического продукта.
17. Охарактеризуйте взаимосвязь величины предложения логистического продукта и его жизненного цикла.
18. Логистические услуги и их виды.
19. Формирование цикла жизни логистической услуги.
20. CRM - современная система формирования партнерских отношений с клиентами.
21. Охарактеризуйте концепцию Quick Response (QR).
22. Охарактеризуйте концепцию Эффективное обслуживание клиентов (англ. — Efficient Consumer Response (ECR)).
23. Проведите сравнительную характеристику модели быстрого обслуживания клиента (ECR) с традиционными цепями поставок
24. Охарактеризуйте концепцию «сберегательного управления в розничной торговле» (Lean Retailing).
25. Лояльные клиенты и их обслуживание.
26. В чем преимущества и недостатки создания лояльности клиентов?
27. Логистика в вовремя удовлетворения жалоб.
28. Сегментирование рынка логистического обслуживания.

29. Дайте характеристику матрицы рентабельности клиентов.

30. Приведите примеры стандартов обслуживания клиента для логистической компании.

### **5.3. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств дисциплины "Логистика в сфере услуг" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Логистика в сфере услуг" 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 ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

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 прочитать 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

ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 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.