

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 28.05.2026 14:35:45  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

*Приложение 3*  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.21 Организация логистического сервиса**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

#### **38.03.02 Менеджмент**

(код, наименование направления подготовки/специальности)

#### **Логистика и управление цепями поставок**

(наименование образовательной программы)

#### **Очная форма обучения** (форма обучения)

Год набора - 2025

Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

*Близкая Наталья Владимировна., старший преподаватель кафедр маркетинга и логистики*

**Заведующий кафедрой:**

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

Рабочая программа дисциплины Б1.В.21 Организация логистического сервиса одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики Донецкого института управления – филиала РАНХиГС.

протокол № 1 от «05» ноября 2025 г.

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Основной целью освоения дисциплины «Организация логистического сервиса» является формирование компетентности будущего специалиста в сфере логистического сервиса. Теоретическая часть курса направлена на усвоение студентами знаний особенностей логистического сервиса, а практическая – на формирование навыков принятия решений по логистическому сервису.	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
изучение теоретических основ логистического сервиса; ознакомление с основными особенностями логистического сервиса; приобретение навыков организации логистического сервиса; изучение основ стратегических решений в обслуживании потребителей в сфере логистического сервиса.	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Организация логистического сервиса" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Основы логистики	
<i>1.3.2. Дисциплина "Организация логистического сервиса" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Контроллинг логистических систем	
Управление транспортными системами	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-1.2: Обладает навыками разработки эффективных схем организации товародвижения в цепи поставок, учитывая требования и особенности рынка</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	поверхностно демонстрирует знания подходов к обеспечению клиентоориентированности цепей поставок на основе логистического сервиса
<b>Уровень 2</b>	демонстрирует знания подходов к обеспечению клиентоориентированности цепей поставок на основе логистического сервиса
<b>Уровень 3</b>	уверенно демонстрирует знания подходов к обеспечению клиентоориентированности цепей поставок на основе логистического сервиса
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	недостаточно эффективно умеет применять различные подходы к обеспечению клиентоориентированности цепей поставок на основе логистического сервиса
<b>Уровень 2</b>	умеет применять различные подходы к обеспечению клиентоориентированности цепей поставок на основе логистического сервиса
<b>Уровень 3</b>	эффективно умеет применять различные подходы к обеспечению клиентоориентированности цепей поставок на основе логистического сервиса
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	слабо владеет навыками применения различных подходов к обеспечению клиентоориентированности цепей поставок на основе логистического сервиса
<b>Уровень 2</b>	владеет навыками применения различных подходов к обеспечению клиентоориентированности цепей поставок на основе логистического сервиса
<b>Уровень 3</b>	уверенно владеет навыками применения различных подходов к обеспечению клиентоориентированности цепей поставок на основе логистического сервиса
<b><i>В результате освоения дисциплины "Организация логистического сервиса" обучающийся</i></b>	
<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- особенности организации логистического сервиса;
	- 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.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- использовать теоретические знания для решения практических задач в сфере логистического сервиса;

	- выявлять проблемы логистической деятельности предприятий;
	- определять направления совершенствования логистического сервиса;
	- принимать стратегические и оперативные решения в сфере логистической деятельности предприятий;
	- определять эффективность функционирования логистических систем и их звеньев;
	- организовывать взаимосвязь логистических подразделений с другими подразделениями предприятий и организаций.
<b>3.3 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.
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
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.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	
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 "Организация логистического сервиса" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой	

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Организация логистического сервиса" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
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/	6	2	ПК-1.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.1. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Сем зан/	6	2	ПК-1.2	Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
1.1. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Ср/	6	18	ПК-1.2	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-1.2	Л1.1Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0	
1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы ЛО /Сем зан/	6	2	ПК -1.2	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	17	ПК-1.2	Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегменти-рование рынка ЛО /Лек/	6	2	ПК -1.2	Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э5	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегменти-рование рынка ЛО /Сем зан/	6	2	ПК-1.2	Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегменти-рование рынка ЛО /Ср/	6	20	ПК-1.2	Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	
<b>Раздел 2. Управление логистическим обслуживанием</b>						
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Лек/	6	4	ПК-1.2	Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э3	0	
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Сем зан/	6	4	ПК-1.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э4	0	
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Ср/	6	12	ПК-1.2	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-1.2	Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э4	0	
2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Сем зан/	6	4	ПК -1.2	Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	

2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Ср/	6	15	ПК-1.2	Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Лек/	6	4	ПК-1.2	Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э5	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Сем зан/	6	4	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э5	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Ср/	6	20	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э5	0	
Конс/Каттэк	6	2,9	ПК-1.2	Л3.1 Л3.2 Л3.3	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

3.2 В процессе освоения дисциплины "Организация логистического сервиса" 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 видеofilьмов.

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

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	Неруш, Ю. М., Неруш, А. Ю.	Логистика : учебник для вузов (454 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
<b>2. Дополнительная литература</b>			
	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	Колочева, В. В. В. В. Колочева, С. А. Максимов, В. А. Назаркина	Транспортная логистика : учебник для вузов (88 с.)	Новосибирск : НГТУ, 2021
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Близкая Н.В.	Организация логистического сервиса: Методические рекомендации по проведению семинарских занятий по дисциплине для обучающихся 3 курса образовательной программы 38.03.02 Менеджмент профиль «Логистика и управление цепями поставок» очной формы обучения (57)	г. Донецк, ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2025
Л3.2	Близкая Н.В.	Организация логистического сервиса: Методические рекомендации по самостоятельной работе для обучающихся 3 курса образовательной программы 38.03.02 Менеджмент профиль «Логистика и управление цепями поставок» очной формы обучения (45)	г. Донецк, ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2025
Л3.3	Н.В.Близкая	Организация логистического сервиса: конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы 38.03.02 Менеджмент профиль «Логистика и управление цепями поставок» очной формы обучения (155)	г. Донецк, ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2025
<b>4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>	
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>	
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	<a href="https://znanium.ru/">https://znanium.ru/</a>	
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>			
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; – Яндекс.Телемост используются для проведения дистанционного обучения и консультаций; – электронные библиотечные ресурсы . Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда.			
<b>4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>			
Электронный каталог изданий - <a href="http://unilib.dsum.internal/">http://unilib.dsum.internal/</a> Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н. К. Крупской - <a href="http://www.lib-dpr.ru/">http://www.lib-dpr.ru/</a> Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» - <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a> 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> Электронная библиотечная система "Лань" - <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>			
<b>4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>			

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

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 «сервисная деятельность» (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 "Организация логистического сервиса" разработан в соответствии с локальным нормативным актом.

Фонд оценочных средств дисциплины "Организация логистического сервиса" 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 И ПЕРСПЕКТИВЫ ЦЕЛЕЙ И ПЛАНОВЫХ ЗАДАНИЙ С ЦЕЛЯМИ И ПЛАНОВЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

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.

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорнодвигательного 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, 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.