

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 29.11.2024 04:25:38
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

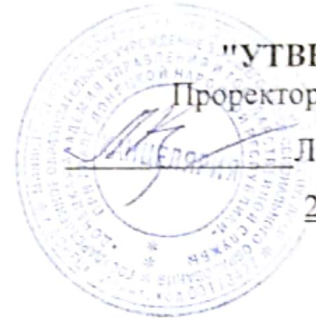
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"

Факультет

Производственного менеджмента и маркетинга

Кафедра

Маркетинга и логистики



"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор по УРиМС

Л.Н. Костина

25.03.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.04.01


"Логистика в сфере услуг"

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Профиль "Логистика"

Квалификация	<i>академический бакалавр</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	<i>4 ЗЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2021</i>

Донецк
2021

Составитель(и):
ст.препод.


Н. В.Близкая

Рецензент(ы):
канд. экон. наук, доцент


И. М.Ягнюк

Рабочая программа дисциплины "Логистика в сфере услуг" разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (квалификация «академический бакалавр», «прикладной бакалавр») (утвержден приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики №859 от 24.08.2016 г.)

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 970 от 12.08.2020 г.)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ Профиль "Логистика", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 25.03.2021 протокол № 8/4.

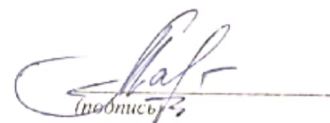
Срок действия программы: 2021-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от 29.01.2021 № 6

Заведующий кафедрой:

д-р экон.наук, доцент, Барышникова Л.П.


(подпись)

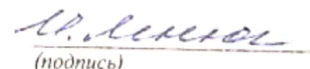
Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от 28.01.2021 г. № 6

председатель ПМК «Логистика»

доцент, канд.экон.наук, доцент

Ягнюк И.М.


(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**Председатель ПМК _____
(подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2022 г. №__

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от " ____ " _____ 2022 г. №__

Зав. кафедрой Барышникова Л.П. _____
(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**Председатель ПМК _____
(подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2023 г. №__

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от " ____ " _____ 2023 г. №__

Зав. кафедрой Барышникова Л.П. _____
(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**Председатель ПМК _____
(подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой Барышникова Л.П. _____
(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**Председатель ПМК _____
(подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой Барышникова Л.П. _____
(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
Основной целью освоения дисциплины «Логистика в сфере услуг» является формирование компетентности будущего специалиста в сфере оказания услуг. Теоретическая часть курса направлена на усвоение студентами знаний особенностей логистики в сфере услуг, а практическая – на формирование навыков принятия решений по логистике в сфере услуг.	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
<input type="checkbox"/> изучение теоретических основ логистики в сфере услуг; <input type="checkbox"/> ознакомление с основными особенностями логистики в сфере услуг; <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.ДВ.04
<i>1.3.1. Дисциплина "Логистика в сфере услуг" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Транспортная логистика	
<i>1.3.2. Дисциплина "Логистика в сфере услуг" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Управление региональными логистическими системами	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ОК-6: способностью к самоорганизации и самообразованию</i>	
Знать:	
Уровень 1	Содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности
Уровень 2	Основы экономических знаний в различных сферах деятельности.
Уровень 3	Структуру операционного управления, составляющие операционного управления, роли, функции и задачи логиста в современной организации
Уметь:	
Уровень 1	Анализировать внешнее окружение операционной системы.
Уровень 2	Проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования.
Уровень 3	Осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования.
Владеть:	
Уровень 1	Методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной деятельностью организаций.
Уровень 2	Навыками калькулирования и анализа себестоимости продукции.
Уровень 3	Методологией решения задач самоорганизации и самообразования.
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ДПК-17: Планирование сервисной логистической деятельности организации и/или её подразделения</i>	
Знать:	
Уровень 1	Сущность и особенности планирования сервисной логистической деятельности
Уровень 2	Виды и методы планирования в сфере сервисной логистики
Уровень 3	Последовательность составления планов сервисной логистической деятельности
Уметь:	
Уровень 1	Составлять планы логистической сервисной деятельности организации или ее подразделения
Уровень 2	Определять стратегические направления при планировании сервисной логистической деятельности
Уровень 3	Осуществлять корректировки планов сервисной деятельности под воздействием внешних и внутренних программ
Владеть:	
Уровень 1	Методикой формирования планов сервисной деятельности

Уровень 2	Методикой внесения корректировок в планы сервисной деятельности под воздействием факторов внешней и внутренней среды
Уровень 3	Методикой анализа выполнения планов сервисной деятельности
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ДПК-6: способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями</i>	
Знать:	
Уровень 1	Основные методы управления организациями, подразделениями, группами сотрудников на основе принципов логистики в сфере услуг
Уровень 2	Методы анализа эффективности управления организациями, подразделениями, группами сотрудников на основе принципов логистики в сфере услуг
Уровень 3	Способы влияния на потенциал трудового коллектива в сфере логистики управления
Уметь:	
Уровень 1	Осуществлять управление организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями, используя принципы и инструменты логистики в сфере услуг
Уровень 2	Осуществлять корректировки в управлении организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами, сетями
Уровень 3	Определять эффективность управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами, сетями
Владеть:	
Уровень 1	Навыками применения основных приемов управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями, используя принципы и инструменты логистики в сфере услуг
Уровень 2	Навыками определения эффективности управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями, используя принципы и инструменты логистики в сфере услуг
Уровень 3	Навыками применения разнообразных инструментов повышения эффективности управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями, используя принципы и инструменты логистики в сфере услуг
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ДПК-5: способностью использовать методы моделирования логистических процессов на микро-, мезо- и макро- уровне</i>	
Знать:	
Уровень 1	Сущность и особенности методов моделирования логистических процессов на микроуровне.
Уровень 2	Сущность и особенности методов моделирования логистических процессов на мезоуровне.
Уровень 3	Сущность и особенности методов моделирования логистических процессов на макроуровне.
Уметь:	
Уровень 1	Используя современные методы моделирования проектировать логистические процессы на микро уровнях.
Уровень 2	Используя современные методы моделирования проектировать логистические процессы на макроуровнях.
Уровень 3	Используя современные методы моделирования проектировать логистические процессы на мезоуровнях.
Владеть:	
Уровень 1	Применять теоретические знания на практике при моделировании логистических процессов на микроуровне
Уровень 2	Применять теоретические знания на практике при моделировании логистических процессов на мезоуровне
Уровень 3	Применять теоретические знания на практике при моделировании логистических процессов на макроуровне
В результате освоения дисциплины "Логистика в сфере услуг" обучающийся должен:	
3.1	Знать:
	- причины возникновения и развития логистики;

	- 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.
3.2 Уметь:	
	- 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.
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 "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". 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 4 зачётные единицы, 144 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/	5	6	ДПК-5 ОК -6	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.1. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Сем зан/	5	6	ДПК-5 ОК -6	Л1.2Л2.2Л3. 1 Э1 Э2	0	
1.1. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Ср/	5	12	ДПК-5 ОК -6	Л1.2Л2.1Л3. 3 Э1 Э2	0	
1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы ЛО /Лек/	5	6	ДПК-5 ОК -6	Л1.1Л2.2Л3. 1 Л3.2 Э3 Э4	0	
1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы ЛО /Сем зан/	5	6	ДПК-5 ОК -6	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3 Э4	0	
1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы ЛО /Ср/	5	12	ДПК-5 ОК -6	Л1.2Л2.2Л3. 1 Э3 Э4	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегментирование рынка ЛО /Лек/	5	6	ДПК-5 ОК -6	Л1.2Л2.2Л3. 1 Э4 Э5	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегментирование рынка ЛО /Сем зан/	5	6	ДПК-5 ОК -6	Л1.2Л2.1Л3. 2 Э2 Э3 Э4 Э5	0	
1.3. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегментирование рынка ЛО /Ср/	5	10	ДПК-5 ОК -6	Л1.2Л2.1Л3. 1	0	
Раздел 2. Управление логистическим обслуживанием						
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Лек/	5	6	ДПК-6	Л1.2Л2.1Л3. 1 Э2 Э3	0	
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Сем зан/	5	6	ДПК-6	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э4	0	
2.1. Стандарты ЛО. Затраты на ЛО. /Ср/	5	12	ДПК-6	Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э5	0	

2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Лек/	5	6	ДПК-6 ДПК-17	Л1.2Л2.2Л3. 1 Э1 Э4	0	
2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Сем зан/	5	6	ДПК-6 ДПК-17	Л1.2Л2.2Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий ЛО. /Ср/	5	12	ДПК-6 ДПК-17	Л1.2Л2.2Л3. 1 Э1 Э2	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Лек/	5	6	ДПК-6 ДПК-17	Л1.2Л2.2Л3. 1 Э4 Э5	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Сем зан/	5	6	ДПК-6 ДПК-17	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э4 Э5	0	
2.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Ср/	5	14	ДПК-6 ДПК-17	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Э4 Э5	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 В процессе освоения дисциплины "Логистика в сфере услуг" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), практические занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

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 видеofilмов. 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	Герованесов М. Р., Козлов В. С.	Транспортный 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
Л3.1	Неруш, Ю. М., Неруш, А. Ю.	Логистика. Практикум : учебное пособие для вузов (221 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
Л3.2	Неруш, Ю. М., Панов, С. А., Неруш, А. Ю.	Логистика : теория и практика проектирования : учебник и практикум для вузов (422 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021
Л3.3	Н. В. Правдина	Логистика: учебное пособие (168 с.)	Ульяновск : УлГТУ, 2013
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Электронный каталог изданий ГОУ ВПО "ДОНАУИГС"	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: В ходе освоения дисциплины обучающиеся используют возможности интерактивной коммуникации со всеми участниками и заинтересованными сторонами образовательного процесса, ресурсы и информационные технологии посредством электронной информационной образовательной среды университета. Информационные технологии: электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь - Zoom, виртуальная обучающая среда - Moodle Программное обеспечение: Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Word			
4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы			
Электронный каталог изданий ГОУ ВПО "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			
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 ГОУ ВПО "ДОНАУИГС") 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 деятьельность»(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.
11. Приведите факторы, обуславливающие рост значения логистического обслуживания.
12. В чем сущность логистического обслуживания?
13. Охарактеризуйте элементы обслуживания клиентов.
14. Что следует понимать под элементом гибкость?
15. Что включает себя понятие «удобство» в системе логистического обслуживания?
16. Приведите интегрированные функции управления товарами в логистических сетях.
17. Раскройте экономические черты логистического продукта.
18. Охарактеризуйте взаимосвязь величины предложения логистического продукта и его жизненного цикла.
19. Логистические услуги и их виды.
20. Формирование цикла жизни логистической услуги.
21. CRM - современная система формирования партнерских отношений с клиентами.
22. Охарактеризуйте концепцию Quick Response (QR).
23. Охарактеризуйте концепцию Эффективное обслуживание клиентов (англ. — Efficient Consumer Response (ECR)).
24. Проведите сравнительную характеристику модели быстрого обслуживания клиента (ECR) с традиционными цепями поставок
25. Охарактеризуйте концепцию берегательного управления в розничной торговле" (Lean Retailing).
26. Лояльные клиенты и их обслуживание.
27. В чем преимущества и недостатки создания лояльности клиентов?
28. Логистика в вовремя удовлетворения жалоб.
29. Сегментирование рынка логистического обслуживания.
30. Дайте характеристику матрицы рентабельности клиентов.
31. Приведите примеры стандартов обслуживания клиента для логистической компании.
32. Как элементы логистического обслуживания воплощают в стандарты обслуживания?
33. В чем заключается необходимость формирования приоритетов в обслуживании клиентов и дифференциации стандартов их обслуживания?
34. Какие виды расходов содержат расходы заказа?
35. Дайте характеристику составляющих полных затрат на логистическое обслуживания клиентов.
36. Дайте характеристику расходам исчерпания запасов.
37. Дайте характеристику затратам несовершенного обслуживания.

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
11. Формирование (оптимизация) системы управления логистическими потоками в биржевой торговле (в сфере туризма; в банковской сфере и т.п.).
12. Формирование системы контроллинга логистической деятельности компании
13. Обоснование выбора транспортно-технологической схемы доставки грузов
14. Управление рисками в цепях поставок
15. Организация управления логистическими центрами (комплексами)
16. Эффективность организации грузовых перевозок (по видам транспорта)
17. CRM - современная система формирования партнерских отношений с клиентами.
18. Охарактеризуйте концепцию Quick Response (QR).
19. Охарактеризуйте концепцию Эффективное обслуживание клиентов (англ. — Efficient Consumer Response (ECR)).
20. Проведите сравнительную характеристику модели быстрого обслуживания клиента (ECR) с традиционными цепями поставок
21. Охарактеризуйте концепцию "сберегательного управления в розничной торговле" (Lean Retailing).
22. Лояльные клиенты и их обслуживание.
23. Эффективность логистической деятельности торгового предприятия
24. Управление логистическими затратами предприятия (торгового посредника)
25. Формирование транспортно-логистической инфраструктуры (страны, региона, предприятия)
26. Распределительная (сбытовая) логистика торговой (производственной) фирмы
27. Организация сервисной логистики в предпринимательских структурах
28. Логистическая система управления общественным транспортом в городском хозяйстве
29. Организация мультимодальных перевозок грузов
30. Организация логистической деятельности интернет-компании (сетевых компаний)
31. Формы и методы управления производственными запасами на промышленном предприятии.
32. Эффективность применения аутсорсинга производственными (торговыми, транспортными и пр.) компаниями.
33. Организация субконтрактинга в производственно-коммерческой деятельности
34. Организация логистической деятельности транспортно-экспедиторской фирмы.
35. Организация логистического посредничества на товарных рынках.
36. Взаимодействие логистики и маркетинга в предпринимательских структурах.
37. Формы и методы управления товарными запасами на предприятии (в отраслях промышленности, в оптовой или розничной торговле).
38. Логистическое обеспечение процессов электронной коммерции.
39. Логистический подход к организации коммерческой деятельности предприятия.
40. Информационное обеспечение логистических процессов в предпринимательских структурах.
41. Управление запасами материальных ресурсов на предприятии.
42. Управление цепями поставок на товарных рынках.
43. Интегрированное планирование в цепях поставок.
44. Внутрипроизводственная логистика (по отраслям).
45. Экономическое содержание логистики производства.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Логистика в сфере услуг" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". Фонд оценочных средств дисциплины "Логистика в сфере услуг" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

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 ГОУ ВПО "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: конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе); выполнение разноуровневых задач и заданий; работа с тестами и вопросами для самопроверки; выполнение заданий по контролю знаний.

РЕЦЕНЗИЯ

на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ДВ.04.01 «ЛОГИСТИКА В СФЕРЕ УСЛУГ»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль «Логистика»

Разработчики: Близкая Н.В.

Кафедра маркетинга и логистики

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Логистика в сфере услуг» разработаны в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, (квалификация «академический бакалавр») утвержден Министерством образования и науки Донецкой Народной Республики № 859 от 24.08.2016 г) и Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 970 от 12.08.2020 г.).

Рабочая программа дисциплины содержит требования к уровню подготовки бакалавров/магистров по приобретению теоретических знаний и практических навыков, которые предъявляются к обучающимся данного направления подготовки в ходе изучения учебной дисциплины.

В рабочей программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины.

В разделе «Место дисциплины в структуре образовательной программы» указаны требования к предварительной подготовке обучающихся, а также последующие дисциплины, для которых изучение данной будет необходимым.

В рабочей программе прописаны компетенции обучающегося (ОК-6, ДПК-17, ДПК-6, ДПК-5), формируемые в результате освоения дисциплины.

Раздел «Структура и содержание дисциплины» содержит тематическое и почасовое распределение изучаемого материала по видам занятий, а также часы на самостоятельную работу.

В разделе «Фонд оценочных средств» указаны оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося (фонд оценочных средств представлен отдельным элементом УМКД).

Компетенции по курсу, указанные в рабочей программе, полностью соответствуют учебному плану и матрице компетенций.

В рабочей программе дисциплины представлен также перечень материально-технического обеспечения для осуществления всех видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Рабочая программа дисциплины имеет логически завершённую структуру, включает в себя все необходимые и приобретаемые в процессе изучения навыки и умения.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено в программе перечнем основной и дополнительной литературы, методических материалов, библиотечно-информационных ресурсов, что является достаточным для успешного владения дисциплиной.

Таким образом, рабочая программа дисциплины «Логистика в сфере услуг» соответствует всем требованиям к реализации программы и может быть рекомендована к использованию.

Рецензент:

доцент кафедры маркетинга и логистики,
кафед. экон. наук, доцент



И.М. Ягнюк

И.М. Ягнюк