

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 29.11.2024 04:36:25
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593f9d7597e7c6a6

**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
Кафедра

Производственного менеджмента и маркетинга
Маркетинга и логистики



"УТВЕРЖДАЮ"
Проректор
Л.Н. Костина
30.08.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.18

"Логистический сервис"

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Профиль "Логистика"

Квалификация	БАКАЛАВР
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Год начала подготовки по учебному плану	2022

Донецк
2022

Составитель(и):
канд. экон. наук, доцент

 А.К. Берко

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

 И.М. Ягнюк

Рабочая программа учебной дисциплины "Логистический сервис" 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 30.08.2022 г. протокол № 1/4.

Срок действия программы: 2022-2026

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Заведующий кафедрой:

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

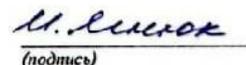

(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры маркетинга и логистики

Протокол от 26.08.2022 г. № 1

Председатель ПМК:

канд. экон. наук, доцент, Ягнюк И.М.


(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 д-р экон.наук, доцент, 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 д-р экон.наук, доцент, 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 д-р экон.наук, доцент, Барышникова Л.П. _____ (подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

"УТВЕРЖДАЮ"

Председатель ПМК _____ (подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. № __

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Маркетинга и логистики

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. № __

Зав. кафедрой д-р экон.наук, доцент, Барышникова Л.П. _____ (подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
формирование компетентности будущего специалиста в сфере оказания логистических услуг.	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
<ul style="list-style-type: none"> - изучение теоретических основ логистического сервиса; - ознакомление с основными особенностями логистического сервиса; - приобретение навыков разработки стандартов логистического обслуживания; - 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>	
Инфраструктура товарного рынка	
Концепции современной логистики	
Общий менеджмент	
Логистика	
<i>1.3.2. Дисциплина "Логистический сервис" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Логистика снабжения	
Логистика сетевой торговли	
Стратегический менеджмент	
Грузовые автомобильные перевозки	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-4.1: Применяет знания нормативно-законодательных требований и правовых основ транспортно-логистической деятельности; основ корпоративного документооборота; основ ведения международного логистического бизнеса; требований к перевозке и хранению товарно-материальных ценностей; методических материалов по логистике, методы и принципы логистики</i>	
Знать:	
Уровень 1	нормативно-законодательные требования и правовые основы транспортно-логистической деятельности
Уровень 2	основы ведения международного логистического бизнеса
Уровень 3	требования к перевозке и хранению товарно-материальных ценностей
Уметь:	
Уровень 1	вести корпоративный документооборот
Уровень 2	использовать основы ведения международного логистического бизнеса
Уровень 3	применять требования к перевозке и хранению товарно-материальных ценностей
Владеть:	
Уровень 1	навыками ведения корпоративного документооборота
Уровень 2	способностями использовать основы ведения международного логистического бизнеса
Уровень 3	навыками применения требований к перевозке и хранению товарно-материальных ценностей
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-4.2: Применяет навыки проведения переговоров; оформления документации в области логистики; анализа логистической информации и формирования отчетов; установления требований клиентов к результату перевозки и ранжирования их по степени значимости для клиентов; разработки требования к перевозке и хранению грузов; разрабатывать технические задания на оснащение транспортно-складских технологий, проведения анализа транспортно-складских процессов</i>	
Знать:	
Уровень 1	основы проведения переговоров
Уровень 2	основы оформления документации в области логистики
Уровень 3	основы разработки технических заданий на оснащение транспортно-складских технологий, проведения анализа транспортно-складских процессов

Уметь:	
Уровень 1	вести переговоры
Уровень 2	анализировать логистическую информацию и формировать отчетность
Уровень 3	разрабатывать технические задания на оснащение транспортно-складских технологий, проводить анализ транспортно-складских процессов
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения переговоров
Уровень 2	навыками оформления документации в области логистики
Уровень 3	навыками разработки технических заданий на оснащение транспортно-складских технологий, проведения анализа транспортно-складских процессов

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-4.3: Обладает навыками ведения переговоров с клиентами, партнерами, посредниками; взаимодействия с клиентами по качеству сервиса; организации мониторинга эффективности подрядчиков, качества предоставляемых услуг; разработки предложений по оптимизации процессов перемещения и хранения товарно-материальных ценностей

Знать:

Уровень 1	основы ведения переговоров с клиентами, поставщиками, посредниками, партнерами
Уровень 2	основы взаимодействия с клиентами по качеству сервиса
Уровень 3	основы разработки предложений по оптимизации процессов перемещения и хранения товарно-материальных ценностей

Уметь:

Уровень 1	вести переговоры с клиентами, поставщиками, посредниками, партнерами
Уровень 2	взаимодействовать с клиентами по качеству сервиса
Уровень 3	разрабатывать предложения по оптимизации процессов перемещения и хранения товарно-материальных ценностей

Владеть:

Уровень 1	навыками ведения переговоров с клиентами, поставщиками, посредниками, партнерами
Уровень 2	способностями взаимодействия с клиентами по качеству сервиса
Уровень 3	навыками разработки предложений по оптимизации процессов перемещения и хранения товарно-материальных ценностей

В результате освоения дисциплины "Логистический сервис" обучающийся должен:

3.1 Знать:	основы планирования сервисной логистической деятельности организации и/или ее подразделения; нормативно-законодательные требования и правовые основы транспортно-логистической деятельности
3.2 Уметь:	оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли
3.3 Владеть:	навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов); способностями взаимодействия с клиентами по качеству сервиса

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 "Логистический сервис" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой

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						
Тема 1.1.Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Лек/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 1.1.Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Сем зан/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 1.1.Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей /Ср/	4	6	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы логистического обслуживания /Лек/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы логистического обслуживания /Сем зан/	4	6	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Основные принципы формирования систем обслуживания. Документация системы логистического обслуживания /Ср/	4	6	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Раздел 2. УПРАВЛЕНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКИМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ						

Тема 2.1. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегментирование рынка логистического обслуживания /Лек/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 2.1. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегментирование рынка логистического обслуживания /Сем зан/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 2.1. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. Сегментирование рынка логистического обслуживания /Ср/	4	6	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Стандарты логистического обслуживания /Лек/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Стандарты логистического обслуживания /Сем зан/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Стандарты логистического обслуживания /Ср/	4	5	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Раздел 3. ЗАТРАТЫ, МЕТОДЫ И ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ						
Тема 3.1. Затраты в сфере логистического обслуживания /Лек/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Затраты в сфере логистического обслуживания /Сем зан/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Затраты в сфере логистического обслуживания /Ср/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий логистического обслуживания /Лек/	4	6	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий	4	6	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1	0	

логистического обслуживания /Сем зан/			ПК-4.3	Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2		
Тема 3.2. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий логистического обслуживания /Ср/	4	6	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 3.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Лек/	4	6	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 3.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Сем зан/	4	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 3.3. Показатели качества логистического обслуживания клиента /Ср/	4	9	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Консультация по дисциплине /Конс/	4	2	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 В процессе освоения дисциплины "Логистический сервис" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), практические занятия (ПР), 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 «PowerPoint». 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	Неруш, Ю. М., Неруш, А. Ю.	Логистика : учебник для вузов (454 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2021

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	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
Л1.3	Н. В. Правдина	Логистика: учебное пособие (168 с.)	Ульяновск : УлГТУ, 2013

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Е. И. Фоменко.	Основы сервисной деятельности : конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной / заочной форм обучения (223 с.)	ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
Л2.2	Мальшина, Н. А.	Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров (252 с.)	Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Берко А.К.	Логистический сервис: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 2 курса ОП бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Логистика») очной/заочной форм обучения (44 с.)	ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022
Л3.2	Берко А.К.	Логистический сервис: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 2 курса ОП бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Логистика») очной/заочной форм обучения (38 с.)	ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022
Л3.3	Берко А.К.	Логистический сервис: конспект лекций для обучающихся 2 курса ОП бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Логистика») очной/заочной форм обучения (150 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022

4.2. Перечень ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Логинфо: ежемесячный журнал о логистике в бизнесе	http://loginfo.ru/
Э2	Логистика: специализированный научно-практический журнал	http://www.logistika-prim.ru/

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 Moodle;
- Яндекс.Телемост используются для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС.

Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle.

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 ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС "Лань"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1.1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория №406, учебный корпус № 2; лекционная аудитория №111, учебный корпус № 2 – комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; - специализированная мебель: рабочее место

преподавателя, рабочие места обучающихся (44, 40), стационарная доска, Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

1.2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: №208 учебный корпус №2.

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (40), стационарная доска, демонстрационные плакаты;

1.3. Учебная аудитория для проведения индивидуальных консультаций по написанию курсовых работ: №208 учебный корпус №2.

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (44), стационарная доска, демонстрационные плакаты;

1.4. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3)

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Почему возрос интерес к сфере обслуживания?
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 5.деятельность»(техническое обслуживание, maintenance)?
6. Раскройте различные подходы к трактовке обслуживания потребителя (как деятельность, как критерий качества работы, как философия).
7. Какие используют основные классификационные признаки видов обслуживания (временной признак).
8. Охарактеризуйте предпродажное обслуживание.
9. Приведите примеры элементов предпродажного обслуживания.
10. Охарактеризуйте ключевые элементы предпродажных элементов обслуживания.
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. Черты логистической услуги как центрального элемента логистического продукта.
22. Проектирование логистической услуги.
23. Классификация логистических услуг.
24. Основные этапы логистического обслуживания.
25. Составляющие процесса обслуживания.
26. Концепция цикла заказа в управлении обслуживанием клиентов.
27. Принципы формирования систем обслуживания.

28. Документация систем логистического обслуживания.
29. Приведите факторы, обуславливающие рост значения логистического обслуживания.
30. CRM - современная система формирования партнерских отношений с клиентами.
31. Охарактеризуйте концепцию QuickResponse (QR).
32. Охарактеризуйте концепцию Эффективное обслуживание клиентов (англ. — EfficientConsumerResponse (ECR)).
33. Проведите сравнительную характеристику модели быстрого обслуживания клиента (ECR) с традиционными цепями поставок
34. Охарактеризуйте концепцию сберегательного управления в розничной торговле" (LeanRetailing).
35. Лояльные клиенты и их обслуживание.
36. В чем преимущества и недостатки создания лояльности клиентов?
37. Логистика в вовремя удовлетворения жалоб.
38. Сегментирование рынка логистического обслуживания.
39. Дайте характеристику матрицы рентабельности клиентов.
40. Стратегии обслуживания, направленные на увеличение прибыли.
41. Приведите примеры стандартов обслуживания клиента для логистической компании.
42. Как элементы логистического обслуживания воплощают в стандарты обслуживания?
43. В чем заключается необходимость формирования приоритетов в обслуживании клиентов и дифференциации стандартов их обслуживания?
44. Какие виды расходов содержат расходы заказа?
45. Дайте характеристику составляющих полных затрат на логистическое обслуживания клиентов.
46. Дайте характеристику расходам исчерпания запасов.
47. Дайте характеристику затратам несовершенного обслуживания.
48. Дайте характеристику методов оценки уровня обслуживания.
49. Какие факторы обусловят оптимальный уровень обслуживания клиента?
50. Дайте характеристику основным источникам информации для обоснования уровня обслуживания клиента.
51. Дайте определение понятию «логистическая стратегия».
52. Дайте характеристику показателей качества логистического обслуживания клиента.
53. На каких концепциях базируется оценка качества? Охарактеризуйте их.
54. Раскройте общепринятые принципы контроля качества обслуживания потребителей.
55. Приведите примеры показателей качества.
56. Раскройте концепцию измерения обслуживания клиента В. Бландинга.
57. Дайте сравнительную характеристику концептуальных составляющих ISO 9000 и TQM.
58. Дайте определение термина «стандарт».

5.2. Темы письменных работ

Примерные темы рефератов/докладов по дисциплине:

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. Логистическая координация участников транспортного процесса (железнодорожных компаний, морских портов, автоперевозчиков и пр.)
18. Организация автомобильных (морских, железнодорожных, авиационных и пр.) перевозок
19. Организация перевозок (опасных, скоропортящихся, негабаритных) грузов.

20. Организация взаимодействия участников внешнеэкономической деятельности и логистических операторов
21. CRM - современная система формирования партнерских отношений с клиентами.
22. Охарактеризуйте концепцию QuickResponse (QR).
23. Охарактеризуйте концепцию Эффективное обслуживание клиентов (англ. — EfficientConsumerResponse (ECR)).
24. Проведите сравнительную характеристику модели быстрого обслуживания клиента (ECR) с традиционными цепями поставок
25. Охарактеризуйте концепцию бережливого управления в розничной торговле "(LeanRetailing)".
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. Стратегии обслуживания, направленные на увеличение прибыли.
32. Эффективность логистической деятельности торгового предприятия
33. Управление логистическими затратами предприятия (торгового посредника)
34. Формирование транспортно-логистической инфраструктуры (страны, региона, предприятия)⁴
35. Распределительная (сбытовая) логистика торговой (производственной) фирмы
36. Организация сервисной логистики в предпринимательских структурах
37. Логистическая система управления общественным транспортом в городском хозяйстве
38. Организация логистической деятельности в сфере услуг
39. Организация логистических процессов на складе
30. Эффективность применения тары (оборотной тары) в логистических системах
31. Эффективность управления логистическими системами (предприятия, региона и др.)
32. Организация мультимодальных перевозок грузов
33. Организация логистической деятельности интернет-компаний (сетевых компаний)
34. Формы и методы управления производственными запасами на промышленном предприятии.
35. Эффективность применения аутсорсинга производственными (торговыми, транспортными и пр.) компаниями.
36. Организация субконтрактинга в производственно-коммерческой деятельности
37. Организация логистической деятельности транспортно-экспедиторской фирмы.
38. Организация логистического посредничества на товарных рынках.
39. Взаимодействие логистики и маркетинга в предпринимательских структурах.
40. Формы и методы управления товарными запасами на предприятии (в отраслях промышленности, в оптовой или розничной торговле).
41. Логистическое обеспечение процессов электронной коммерции.
42. Логистический подход к организации коммерческой деятельности предприятия.
43. Информационное обеспечение логистических процессов в предпринимательских структурах.
44. Управление запасами материальных ресурсов на предприятии.
45. Управление цепями поставок на товарных рынках.
46. Интегрированное планирование в цепях поставок.
47. Внутрипроизводственная логистика (по отраслям).
48. Экономическое содержание логистики производства.
49. Логистический подход к организации производственно-коммерческой деятельности.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Логистический сервис" 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 "Логистический сервис" 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:

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 ГОУ ВПО «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.

РЕЦЕНЗИЯ
на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.18 «Логистический сервис»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль «Логистика»

Разработчики: Берко А.К., канд.экон.наук, доцент

Кафедра маркетинга и логистики

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Логистический сервис» разработаны 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.) 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 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 (ПК-4), 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 «Логистический сервис» соответствует всем требованиям к реализации программы и может быть рекомендована к использованию.

Рецензент:
доцент, канд.экон.наук, доцент



И.М. Ягнюк

МП
25.08.2022 г.