

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации
РПД_3-38.03.06.03_2018_92370
Актуализировано: 13.05.2021

Рабочая программа дисциплины
Сервисная логистика

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр пр.
Направление подготовки	38.03.06 шифр
	Торговое дело наименование
Направленность (профиль)	3-38.03.06.03 шифр
	Логистика в торговой деятельности наименование
Формы обучения	Заочная, Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

Киров, 2018 г.

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Деветьярова Ирина Петровна

ФИО

Журавлева Ольга Владимировна

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Целью изучения дисциплины «Сервисная логистика» является приобретение комплексных знаний об оптимизации и управлении потоками услуг.
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> - рассмотреть понятийный аппарат сервисной логистики; - охарактеризовать предприятия, осуществляющие логистический сервис; - проанализировать формы и методы организации логистического сервиса на предприятии; - определить механизм управления потоками услуг для предоставления «внутренним» и «внешним» клиентам возможности получать требующиеся им услуги; - изучить логистический сервис в сфере распределения продукции; - освоить классификацию видов сервисного обслуживания продукции и критерии их оценки; - выявить критерии оценки качества логистического сервиса на предприятии.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция ПК-7

способность организовывать и планировать материально-техническое обеспечение предприятий, закупку и продажу товаров		
Знает	Умеет	Владеет
принципы организации материально-технического обеспечения предприятий торговли, методы закупочной деятельности	организовывать и планировать материально-техническое обеспечение предприятий, закупку и продажу товаров с учетом эффективного логистического подхода	способностью организовывать и планировать материально-техническое обеспечение предприятий, закупку и продажу товаров

Компетенция ПК-15

готовность участвовать в выборе и формировании логистических цепей и схем в торговых организациях, способностью управлять логистическими процессами и изыскивать оптимальные логистические системы		
Знает	Умеет	Владеет
теоретические методы и подходы оптимизации материальных и сопутствующих потоков в сервисной логистике; сущность подходов к организации системы логистического сервиса и принципы их	использовать методы экономического анализа в процессе управления логистическим сервисом	навыками экономического обоснования решений в сервисной логистике; методами управления процессами сервисной логистики

функционирования		
------------------	--	--

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей.	ПК-7
2	Управление качеством в системе обслуживания потребителей.	ПК-15
3	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ПК-15, ПК-7

Формы промежуточной аттестации

Зачет	7 семестр (Очная форма обучения) 9 семестр (Заочная форма обучения)
Экзамен	Не предусмотрен (Очная форма обучения) Не предусмотрен (Заочная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)

Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	4	7	180	5	107.5	54	18	36	0	72.5		7	
Заочная форма обучения	4, 5	8, 9	180	5	12.5	12	6	6	0	167.5		9	

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей.»		94.00
Лекции		
Л1.1	Логистический сервис и его задачи.	2.00
Л1.2	Основные принципы сервисной логистики.	2.00
Л1.3	Классификация логистического сервиса.	2.00
Л1.4	Характеристики логистических услуг в сфере закупок материальных ресурсов, производства и распределения готовой продукции.	2.00
Л1.5	Экономические показатели работы сервисных предприятий	2.00
Л1.6	Параметры качества функционирования логистического сервиса.	2.00
Л1.7	Формирование подсистемы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов.	2.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Взаимодействие логистики и маркетинга для формирования системы потребительского сервиса.	4.00
П1.2	Содержание транспортно-экспедиционных услуг в процессе обслуживания потребителей.	4.00
П1.3	Способы определения экономических показателей работы сервисных предприятий	4.00
П1.4	Оценка параметров качества функционирования логистического сервиса.	4.00
П1.5	Характеристики логистических провайдеров.	2.00
П1.6	Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.	2.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Подготовка к практическим занятиям	40.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	20.00
Раздел 2 «Управление качеством в системе обслуживания потребителей.»		82.00
Лекции		
Л2.1	Факторы качества потребительского сервиса.	2.00
Л2.2	Логистический аутсорсинг.	2.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Элементы систем управления качеством в сервисных компаниях.	4.00
П2.2	Международные стандарты ISO-9000 по управлению и обеспечению качества услуг.	4.00

П2.3	Международный рынок логистических услуг и его развитие в России.	4.00
П2.4	Сервисные потоки	4.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Подготовка к практическим занятиям	29.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	33.00
Раздел 3 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		4.00
З3.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР3.1	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		180.00

Заочная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей.»		36.00
Лекции		
Л1.1	Логистический сервис и его задачи.	2.00
Л1.2	Основные принципы сервисной логистики.	
Л1.3	Классификация логистического сервиса.	
Л1.4	Характеристики логистических услуг в сфере закупок материальных ресурсов, производства и распределения готовой продукции.	
Л1.5	Экономические показатели работы сервисных предприятий	
Л1.6	Параметры качества функционирования логистического сервиса.	
Л1.7	Формирование подсистемы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов.	
Семинары, практические занятия		
П1.1	Взаимодействие логистики и маркетинга для формирования системы потребительского сервиса.	2.00
П1.2	Содержание транспортно-экспедиционных услуг в процессе обслуживания потребителей.	
П1.3	Способы определения экономических показателей работы сервисных предприятий	
П1.4	Оценка параметров качества функционирования логистического сервиса.	
П1.5	Характеристики логистических провайдеров.	
П1.6	Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.	
Самостоятельная работа		
С1.1	Подготовка к практическим занятиям	32.00
Контактная внеаудиторная работа		

КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 2 «Управление качеством в системе обслуживания потребителей.»		140.00
Лекции		
Л2.1	Факторы качества потребительского сервиса.	2.00
Л2.2	Логистический аутсорсинг.	2.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Элементы систем управления качеством в сервисных компаниях.	
П2.2	Международные стандарты ISO-9000 по управлению и обеспечению качества услуг.	2.00
П2.3	Международный рынок логистических услуг и его развитие в России.	2.00
П2.4	Сервисные потоки	
Самостоятельная работа		
С2.1	Подготовка к практическим занятиям	132.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 3 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		4.00
З3.1	Подготовка к сдаче зачета	3.50
КВР3.1	Сдача зачета	0.50
ИТОГО		180.00

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся знакомятся на официальном сайте университета www.vyatsu.ru.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Учебная литература (основная)

1) Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Основы логистики : учебник / Б.А. Аникин, Т.А. Родкина, В.А. Волочиенко, Н.И. Заичкин, А.Д. Межевов. - Москва : Проспект, 2015. - 340 с. - ISBN 978-5-392-16343-4 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=251686/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Основные и обеспечивающие функциональные подсистемы логистики : учебник / Б.А. Аникин, Т.А. Родкина, В.А. Волочиенко, Н.И. Заичкин, А.Д. Межевов. - Москва : Проспект, 2015. - 602 с. - ISBN 978-5-392-16345-8 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=251687/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

3) Гаджинский, А. М. Логистика : учебник / А.М. Гаджинский. - 21-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 419 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02059-9 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495765/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебная литература (дополнительная)

1) Арсланов, М. А. Организация транспортных услуг и безопасность транспортного процесса : учебное пособие / М. А. Арсланов. - Махачкала : ДагГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2020. - 392 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/159410> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

2) Зарайченко, И. А. Логистика снабжения : учебно-методическое пособие / И. А. Зарайченко, И. В. Жуковская. - Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. - 188 с. : ил. - Библиогр.: с. 169-171. - ISBN 978-5-7882-2487-9 : Б. ц. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612993/> (дата обращения: 03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

3) Маркуц, В. М. Транспортные потоки автомобильных дорог: расчет пропускной способности транспортных пересечений, моделирование транспортных потоков : учебное пособие / В.М. Маркуц. - Москва|Вологда : Инфра-Инженерия, 2018. - 149 с. : ил. - Библиогр.: с. 141 - 143. - ISBN 978-5-9729-0236-1 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493839/> (дата обращения: 03.03.2021).

03.03.2021). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебно-методические издания

1) Коротких, Ю. И. Организация работы отдела снабжения : учебно-методическое пособие / Ю. И. Коротких. - Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2017. - 101 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/153387> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

Учебно-наглядное пособие

1) Ценообразование в логистике : учебно-методическое пособие для подготовки к практическим и семинарским занятиям по дисциплине "Ценообразование в логистике" для направления подготовки 38.03.06 "Торговое дело" всех профилей подготовки, всех форм обучения / ВятГУ, ИЭМ, ФМиС, каф. ТиУП ; сост. Е. А. Лысова. - Киров : ВятГУ, 2021. - 79 с. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru> (дата обращения: 25.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

Электронные образовательные ресурсы

- 1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
- 2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-38.03.06.03
- 3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>
- 4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы (ЭБС)

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты

- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ КОМПЬЮТЕР ICL SafeRay S251.Mi (МОНОБЛОК)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:
https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=92370