МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский
_____ «___»_____20__г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Логистика сервисного обслуживания Б1.В.ДВ.5

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент
Профиль подготовки: Логистика
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):
Ахметшин Э.М. , Бахвалов С.Ю.

Рецензент(ы):
Осадчий Э.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Гапсаламов А. Р.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Елабужского института КФУ (Факультет экономики и управления):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 96702619

Казань
2019

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Ахметшин Э.М. Кафедра экономики и менеджмента Факультет экономики и управления , elvir@mail.ru ; доцент, к.н. (доцент) Бахвалов С.Ю. Кафедра экономики и менеджмента Факультет экономики и управления , SJBahvalov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины 'Логистика сервисного обслуживания' является приобретение комплексных знаний об оптимизации и управлении потоками услуг (и связанными с ними материальными, информационными, финансовыми, кадровыми и другими потоками), предоставляемых предприятиями потребителям продукции, оказываемых друг другу партнерами по логистической цепи, а также внутрифирменных потоков.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.5 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в ОПОП 38.03.02 Менеджмент (профиль - Логистика) и относится к вариативной части. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности
ОПК-7 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-12 (профессиональные компетенции)	владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-7 (профессиональные компетенции)	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- понятие логистического сервиса;

- принципы и задачи логистического сервиса;

- этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии;

- классификацию видов сервисного обслуживания;

- критерии оценки логистического сервиса на предприятии;

- методику организации логистического сервиса в распределении грузов и обеспечении - транспортно-логистических услуг;

- методику оптимизации поставки продукции;

- особенности организации информационного обеспечения логистического сервиса на предприятии.

2. должен уметь:

- анализировать информацию необходимую для организации логистического сервиса на предприятии;

- проводить оценку логистического сервиса на предприятии;

- оптимизировать поставку и транспортировку продукции.

3. должен владеть:

- навыками деловых коммуникаций;

- приемами сбора и анализа информации для разработки и функционирования оптимальной системы логистического сервиса на предприятии;

- методами формирования систем логистического сервиса.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- анализировать информацию необходимую для организации логистического сервиса на предприятии;

- проводить оценку логистического сервиса на предприятии;

- оптимизировать поставку и транспортировку продукции.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основные понятия логистического сервиса	6	1-4	4	4	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	6	5-8	4	4	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Формирование системы логистического сервиса	6	9-12	5	4	0	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
4.	Тема 4. Качество логистического сервиса	6	13-17	5	4	0	Устный опрос
.	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	Экзамен
	Итого			18	16	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия логистического сервиса

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие сервиса в логистике. Объекты логистического сервиса. Функции, задачи и принципы логистического сервиса.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Понятие сервиса в логистике. Объекты логистического сервиса. Функции, задачи и принципы логистического сервиса.

Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Виды логистического сервиса. Сервис послепродажного обслуживания. Сервис финансово-кредитного обслуживания. Сервис информационного обслуживания. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис послепродажного обслуживания. Критерии логистического сервиса - номенклатура и количество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса (по показателям качества, времени и количества).

практическое занятие (4 часа(ов)):

Виды логистического сервиса. Сервис послепродажного обслуживания. Сервис финансово-кредитного обслуживания. Сервис информационного обслуживания. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис послепродажного обслуживания. Критерии логистического сервиса - номенклатура и количество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса (по показателям качества, времени и количества).

Тема 3. Формирование системы логистического сервиса

лекционное занятие (5 часа(ов)):

Логистическое обслуживание потребителей. Предпродажные работы по формированию системы логистического обслуживания; работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров; послепродажный логистический сервис. Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии. Сегментация потребительского рынка; Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи с уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Логистическое обслуживание потребителей. Предпродажные работы по формированию системы логистического обслуживания; работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров; послепродажный логистический сервис. Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии. Сегментация потребительского рынка; Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи с уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

Тема 4. Качество логистического сервиса

лекционное занятие (5 часа(ов)):

Качество услуг в логистике. Параметры оценки качества услуг - осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость персонала, взаимопонимание с клиентом. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Качество услуг в логистике. Параметры оценки качества услуг - осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость персонала, взаимопонимание с клиентом. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Основные понятия логистического сервиса	6	1-4	подготовка к устному опросу	18	Устный опрос
2.	Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	6	5-8	подготовка к устному опросу	18	Устный опрос
3.	Тема 3. Формирование системы логистического сервиса	6	9-12	подготовка к устному опросу	19	Устный опрос
4.	Тема 4. Качество логистического сервиса	6	13-17	подготовка к устному опросу	19	Устный опрос
	Итого				74	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

При проведении занятий допустимо применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Основные понятия логистического сервиса

Устный опрос , примерные вопросы:

Понятие сервиса в логистике. Объекты логистического сервиса. Функции, задачи и принципы логистического сервиса.

Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике

Устный опрос , примерные вопросы:

Виды логистического сервиса. Сервис послепродажного обслуживания. Сервис финансово-кредитного обслуживания. Сервис информационного обслуживания. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис послепродажного обслуживания. Критерии логистического сервиса - номенклатура и количество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса (по показателям качества, времени и количества).

Тема 3. Формирование системы логистического сервиса

Устный опрос , примерные вопросы:

Логистическое обслуживание потребителей. Предпродажные работы по формированию системы логистического обслуживания; работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров; послепродажный логистический сервис. Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии. Сегментация потребительского рынка; Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи с уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

Тема 4. Качество логистического сервиса

Устный опрос , примерные вопросы:

Качество услуг в логистике. Параметры оценки качества услуг - осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость персонала, взаимопонимание с клиентом. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.

Итоговая форма контроля

экзамен (в 6 семестре)

Примерные вопросы к экзамену:

1. Роль сервиса в логистике.
2. Объекты логистического сервиса.
3. Задачи и принципы логистического сервиса.
4. Сервис послепродажного обслуживания.
5. Сервис финансово-кредитного обслуживания.
6. Сервис информационного обслуживания.
7. Сервис удовлетворения потребительского спроса.
8. Сервис оказания услуг производственного назначения.
9. Сервис послепродажного обслуживания.
10. Критерии логистического сервиса.
11. Логистическое обслуживание потребителей.
12. Принципы формирования систем логистического обслуживания.

13. Послепродажный логистический сервис.
14. Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии.
15. Анализ систем логистического обслуживания.
16. Параметры оценки качества услуг.
17. Система оценки уровня логистического обслуживания.
18. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.
19. Выбор уровня обслуживания потребителей.
20. Организация обслуживания потребителей.
21. Система качества обслуживания потребителей.
22. Основные понятия цикла обслуживания.
23. Организация обслуживания потребителей.
24. Система качества обслуживания.

7.1. Основная литература:

1. Логистика: Учебник / А.А. Канке, И.П. Кошевая. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0299-8 http://znanium.com/bookread2.php?book=492890

2. Логистика [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Под ред. д-ра экон. наук, проф. Н. Г. Каменевой. - М.: КУРС: ИНФРА-М, 2013. - 202 с. - ISBN 978-5-905554-01-8 (КУРС), ISBN 978-5-16-005277-9 (ИНФРА-М) http://znanium.com/bookread.php?book=405358

3. Логистический менеджмент: Учебник / Николайчук В.Е., - 2-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 980 с. ISBN 978-5-394-01632-5 http://znanium.com/bookread2.php?book=935845

7.2. Дополнительная литература:

1. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / В.И. Сергеев и др.; Под ред. В.И. Сергеева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - XXX, 634 с.: 70x100 1/16. + (Доп. мат. znanium.com). (п) ISBN 978-5-16-004556-6 http://znanium.com/bookread2.php?book=407668

2. Логистика для бакалавров: Учебник / Карпова С.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 323 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9558-0442-2 http://znanium.com/bookread2.php?book=510368

3. Антонов Г.Д.. Иванова О.П., Тумин В.М., Бодренков А.В. Управление снабжением и сбытом организации: учебное пособие - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 290 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011839-0 http://znanium.com/bookread2.php?book=544236

7.3. Интернет-ресурсы:

Автоматизация транспортной логистики - онлайн сервис - https://ant-logistics.com/

Калькулятор грузоперевозок - http://logistika-zapad.ru/calculate/

Калькулятор расчета стоимости и сроков доставки - https://c6v.ru/

Конструктор логиста - http://map.samtel.ru/

Логистический калькулятор - http://www.landiatm.ru/information/logistics-calculator/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Логистика сервисного обслуживания" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Освоение дисциплины "Логистика сервисного обслуживания" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью 30 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Cre i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audi, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Логистика .

Автор(ы):
Ахметшин Э.М. _____
Бахвалов С.Ю. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Осадчий Э.А. _____
"__" _____ 201 __ г.