МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Менеджмент

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

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Логистический сервис

Направление подготовки: 38.03.06 - Торговое дело
Профиль подготовки: Логистика и управление цепями поставок
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

4.2. Содержание дисциплины (модуля)

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

13. Приложение №1. Фонд оценочных средств

14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Палякин Р.Б. (кафедра маркетинга, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), roman.palyakin@yandex.ru Шарафутдинова Н.С.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-2	Способен организовывать и осуществлять руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- определяет основные понятия логистического сервиса;
- определяет виды и свойства логистических услуг;
- называет тенденции развития логистических услуг в соответствии с требованиями потребителей;
- различает показатели эффективности торгового обслуживания и сервиса.

Должен уметь:

- выявляет факторы управления логистическим сервисом;
- анализирует требования потребителей при оказании логистических услуг;
- выявляет проблемы эффективности логистического сервиса.

Должен владеть:

- устанавливает взаимосвязь показателей логистического сервиса и маркетинга;
- предлагает стратегию достижения высокого уровня сервиса при реализации торгового обслуживания.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.07.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.06 "Торговое дело (Логистика и управление цепями поставок)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 4 курсе в 8 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 44 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 8 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Логистический сервис и его роль в современной экономике	8	4	4	0	6
2.	Тема 2. Рынок логистических услуг	8	4	4	0	6
3.	Тема 3. Логистические услуги: классификация, особенности	8	4	4	0	8
4.	Тема 4. Взаимосвязь логистического сервиса и маркетинга	8	4	4	0	6
5.	Тема 5. Варианты организации сервисных служб в каналах распределения	8	6	6	0	6
6.	Тема 6. Этапы формирования логистического сервиса потребителей материалопотоков	8	6	6	0	6
7.	Тема 7. Оценка эффективности продвижения логистических услуг на рынке	8	4	4	0	6
	Итого		32	32	0	44

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Логистический сервис и его роль в современной экономике

В рамках темы раскрывается содержание понятия "логистический сервис", определяются роль и значение логистического сервиса в формировании конкурентных преимуществ организации. Выявляются и раскрываются особенности организации логистического сервиса на региональном рынке.

логистического сервиса на региональном рынке

Тема 2. Рынок логистических услуг

Тема посвящена рассмотрению структуры рынка логистических услуг. Определяется структура рынка логистических услуг. Раскрываются параметры и состояние рынка логистических услуг

Описываются классификация участников рынка логистических услуг. Раскрываются типы конкуренции на рынке логистических услуг.

Тема 3. Логистические услуги: классификация, особенности

Тема раскрывает содержание логистических услуг и особенности ее рассмотрения в логистическом сервисе. Приводится содержание понятия "логистическая услуга". Раскрываются принципы классификации и виды логистических услуг. Описываются свойства логистических услуг. Логистическая услуга рассматривается как объект продвижения на рынке.

Тема 4. Взаимосвязь логистического сервиса и маркетинга

Тема посвящена рассмотрению логистического сервиса с позиции маркетинговой деятельности. Раскрывается роль маркетинга в продвижении логистических услуг на рынке. Приводится характеристика маркетинговых инструментов продвижения. Описывается сравнительная характеристика маркетинговых инструментов продвижения логистических услуг на рынке.

Тема 5. Варианты организации сервисных служб в каналах распределения

В рамках темы рассматривается организация логистических служб при реализации логистического сервиса. Определяется содержание понятия "логистический канал". Раскрываются понятия производителей и потребителей логистических услуг. Описывается влияние типа логистического канала на эффективность продвижения логистических услуг на рынке. Определяются типы и функции сервисных служб в каналах распределения. Характеризуется материально-техническое обеспечение сервисных служб. Характеризуются сервисные службы производителей и посредников в каналах распределения.

Тема 6. Этапы формирования логистического сервиса потребителей материалопотоков

В теме определяются особенности формирования логистического сервиса в отношении потребителей. Раскрываются маркетинговые аспекты формирования логистического сервиса потребителей материалопотоков. Определяются тарифная политика сервисных служб и уровни сервиса. Выявляются функции отдела логистики в части координации продвижения логистических услуг на рынке. Описывается взаимосвязь отдела логистики и службы маркетинга. Характеризуется аутсорсинг координации продвижения логистических услуг на рынке.

Тема 7. Оценка эффективности продвижения логистических услуг на рынке

В рамках темы отражается содержание эффективности при оказании логистического сервиса и продвижении логистических услуг. Характеризуется результативность продвижения логистических услуг на рынке. Описываются методы оценки эффективности логистического сервиса и продвижения логистических услуг на рынке. Раскрываются мероприятия по повышению эффективности логистических услуг на рынке.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

Журнал "ЛОГИСТИКА" - http://www.logistika-prim.ru/

Журнал РБК - https://www.rbc.ru/newspaper/

Научно-аналитический журнал "Логистика и управление цепями поставок" - http://www.lscm.ru/index.php/ru/

НЭБ Cyberleninka - https://cyberleninka.ru/

Основы логистики (ЦОР КФУ) - https://edu.kpfu.ru/course/view.php?id=3577

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

административный портал - http://www.aup.ru/

бесплатные библиотеки сети - http://www.finansy.ru/publ.htm

библиотека учебной и научной литературы - - http://www.vusnet.ru/biblio

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекционный материал и указанные литературные источники по соответствующей теме необходимо изучить до посещения соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не содержания лекционного материала. Таким образом, для понимания того, что будет сказано на лекции, необходимо получить базовые знания по теме, которые содержаться в лекционном материале.
практические занятия	Практическое занятие по дисциплине является аудиторным занятием, в процессе которого преимущественно осуществляется отработка навыков использования программного обеспечения для решения маркетинговых задач, а также контроль знаний, полученных магистром самостоятельно. В связи с этим, такое занятие начинается либо с выполнения практического задания, либо с контрольной работы, которая может проводиться по: лекционному материалу темы, литературным источникам, указанным по данной теме, заданиям для самостоятельной работы. Подготовка к практическому занятию заключается в том, чтобы до практического занятия: изучить лекционный материал и указанные по теме литературные источники; выполнить задания для самостоятельной работы.
самостоя-тельная работа	В процессе подготовки контрольной работы студенты имеют возможность показать умение аналитически работать с литературой(российской и зарубежной), продемонстрировать навыки обоснованного и развернутого изложения своей точки зрения на исследуемую тему. При подготовке любой контрольной работы должны быть сформулированы актуальность и важность данной темы, цели и задачи работы, должен быть проведен разбор исследуемых материалов(статьи, монографии, Интернет-ресурсы на русском и иностранном языках) по определенной проблеме, проведено описание подходов ,методов и индикаторов, используемых авторами, проведен их сравнительный анализ с позиции автора письменной работы и, в заключение, сделаны выводы.

Вид работ	Методические рекомендации
экзамен	Подготовка к экзамену является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством текущего контроля. В процессе подготовки к экзамену выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо непонятно как выполняется практическое задание. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя. Проведение экзамена осуществляется в устной форме с предварительной подготовкой обучающихся в течение 20-30 минут.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- 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;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.06 "Торговое дело" и профилю подготовки "Логистика и управление цепями поставок".

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.07.01 Логистический сервис

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.03.06 - Торговое дело
Профиль подготовки: Логистика и управление цепями поставок
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Основная литература:

1. Абрамова, Е. Р. Теоретические основы логистической координации : монография / Е.Р. Абрамова. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 69 с. - (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-013509-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/940464 (дата обращения: 15.09.2021)

2. Логистика для бакалавров : учебник / под обш. ред. проф. СВ. Карповой. - М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. -323 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znanium.com]. - ISBN 978-5-9558-0442-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/925834 (дата обращения: 15.09.2021). - Режим доступа: по подписке.

3. Синяева, И. М. Маркетинг услуг / Синяева И.М., Романенкова О.Н., Синяев В.В., - 2-е изд. - Москва :Дашков и К, 2017. - 252 с.: ISBN 978-5-394-02723-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/430570 (дата обращения: 15.09.2021). - Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Стерлигова, А. Н. Управление запасами в цепях поставок: учебник / А.Н. Стерлигова. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 430 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-103380-7. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/read?id=303904 .

2. Стерлигова, А. Н. Управление запасами в цепях поставок : учебник / А.Н. Стерлигова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 430 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011223-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1228786 (дата обращения: 15.09.2021). - Режим доступа: по подписке.

3. Шредер, К. Л. Специализированный магазин: Как построить прибыльный бизнес в розничной торговле / Шредер К.Л., - 2-е изд. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 432 с.: ISBN 978-5-9614-1028-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/923990 (дата обращения: 15.09.2021). - Режим доступа: по подписке.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.07.01 Логистический сервис

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 38.03.06 - Торговое дело
Профиль подготовки: Логистика и управление цепями поставок
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ