

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.04.2021 14:47:12  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

**Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Первый проректор –  
проректор по учебной работе  
*Н.Г. Кузнецов*  
«01» июня 2018г.

**Рабочая программа дисциплины  
Сервисная логистика**

по профессионально-образовательной программе направление 27.03.02  
"Управление качеством" профиль 27.03.02.03 "Управление качеством в  
сфере быта и услуг"

**Квалификация**

**Бакалавр**

**Ростов-на-Дону  
2018 г.**

## КАФЕДРА Коммерция и логистика

## Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	16	16	16	16
Лабораторные	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
В том числе инт.	20	20	20	20
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная	48	48	48	48
Сам. работа	60	60	60	60
Итого	108	108	108	108

## ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 "Управление качеством" (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 09.02.2016г. №92)

Рабочая программа составлена по профессионально-образовательной программе направление 27.03.02 "Управление качеством" профиль 27.03.02.03 "Управление качеством в сфере быта и услуг"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.


Программу составил(и): к.э.н., доцент, Пиливанова Е.Г.

 22.05.18


Зав. кафедрой: д.э.н., профессор Альбеков А.У.

 22.05.18


Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Гиссин В.И.

 29.05.18

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Горопова Т.В.

 30.05.18

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М.

 31.05.18

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Коммерция и логистика

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Альбеков А.У. \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Пиливанова Е.Г. \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Коммерция и логистика

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Альбеков А.У. \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Пиливанова Е.Г. \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Коммерция и логистика

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор Альбеков А.У. \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Пиливанова Е.Г. \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

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

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор Альбеков А.У. \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Пиливанова Е.Г. \_\_\_\_\_



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цель изучения дисциплины: формирование у студентов современного экономического мышления, принципиальных основ знания в области сервисной логистики, а также методов повышения конкурентоспособности современной коммерческой организацией
1.2	Задачи изучения дисциплины: освоение понятия, целей и задач сервисной логистики; изучение областей применения сервисной логистики; выработка навыков по формированию системы сервисной логистики на современном коммерческом предприятии; исследование основных затрат, связанных с формированием системы сервисной логистики; изучение показателей оценки эффективности функционирования системы сервисной логистики

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.09
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Безопасность товаров и услуг
2.1.3	Оценка конкурентоспособности организации
2.1.4	Маркетинг
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Логистика товаров и услуг
2.2.2	Экспертиза товаров и услуг

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
<b>ПК-2: способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги</b>	
<b>Знать:</b>	
определение товар	
<b>Уметь:</b>	
раскрывать классификационные признаки товаров	
<b>Владеть:</b>	
классификационными признаками товара	
<b>ПК-17: способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги</b>	
<b>Знать:</b>	
определение товар	
<b>Уметь:</b>	
раскрывать классификационные признаки товаров	
<b>Владеть:</b>	
классификационными признаками товара	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	<b>Раздел I. « Теоретико-методологические основы сервисной деятельности организации»</b>						
1.1	Тема 1.1 « Сущность, задачи и функции сервисной деятельности коммерческого предприятия » Понятие сервисной деятельности. Принципы, задачи и функции сервисной деятельности. /Лек/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	

1.2	Тема 1.1 « Сущность, задачи и функции сервисной деятельности коммерческого предприятия » Понятие сервисной деятельности. Принципы, задачи и функции сервисной деятельности. /Пр/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.3 Л2.5	0	
1.3	Тема 1.1 « Сущность, задачи и функции сервисной деятельности коммерческого предприятия » Понятие сервисной деятельности. Принципы, задачи и функции сервисной деятельности. /Лаб/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.2 Л2.4 Л2.5	0	
1.4	Тема 1.2 « Сервис в торговле » Сервис в системе торгового посредничества. Основные принципы сервиса: обязательность предложения, свободный выбор потребителем формы и уровня обслуживания, эластичность и гибкость сервиса, технико-технологическая адаптивность сервиса, информативность сервиса, адекватность ценовой политики в сфере сервиса внутренним и внешним переменным торговой деятельности, соответствие продаваемых товаров сервису, удобство сервиса. Классификация сервисных услуг в торговле по временному параметру, в зависимости от формы оплаты, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптивности к потребностям, по форме организации, по масштабу. /Лек/	8	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
1.5	Тема 1.2 « Сервис в торговле » Сервис в системе торгового посредничества. Основные принципы сервиса: обязательность предложения, свободный выбор потребителем формы и уровня обслуживания, эластичность и гибкость сервиса, технико-технологическая адаптивность сервиса, информативность сервиса, адекватность ценовой политики в сфере сервиса внутренним и внешним переменным торговой деятельности, соответствие продаваемых товаров сервису, удобство сервиса. Классификация сервисных услуг в торговле по временному параметру, в зависимости от формы оплаты, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптивности к потребностям, по форме организации, по масштабу. /Пр/	8	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	



1.6	Тема 1.2 « Сервис в торговле » Сервис в системе торгового посредничества. Основные принципы сервиса: обязательность предложения, свободный выбор потребителем формы и уровня обслуживания, эластичность и гибкость сервиса, технико-технологическая адаптивность сервиса, информативность сервиса, адекватность ценовой политики в сфере сервиса внутренним и внешним переменным торговой деятельности, соответствие продаваемых товаров сервису, удобство сервиса. Классификация сервисных услуг в торговле по временному параметру, в зависимости от формы оплаты, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптивности к потребностям, по форме организации, по масштабу. /Лаб/	8	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
1.7	Тема 1.2 « Сервис в торговле » Сервис в системе торгового посредничества. Основные принципы сервиса: обязательность предложения, свободный выбор потребителем формы и уровня обслуживания, эластичность и гибкость сервиса, технико-технологическая адаптивность сервиса, информативность сервиса, адекватность ценовой политики в сфере сервиса внутренним и внешним переменным торговой деятельности, соответствие продаваемых товаров сервису, удобство сервиса. Классификация сервисных услуг в торговле по временному параметру, в зависимости от формы оплаты, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптивности к потребностям, по форме организации, по масштабу. /Ср/	8	25	ПК-2 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
1.8	Тема 1.3 « Области применения сервисной деятельности на коммерческом предприятии » Сущность сервиса потребительского спроса, производственного сервиса, сервиса послепродажного обслуживания, информационного сервиса, финансово-кредитного сервиса. /Лек/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
1.9	Тема 1.3 « Области применения сервисной деятельности на коммерческом предприятии » Сущность сервиса потребительского спроса, производственного сервиса, сервиса послепродажного обслуживания, информационного сервиса, финансово-кредитного сервиса. /Пр/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	

1.10	Тема 1.3 « Области применения сервисной деятельности на коммерческом предприятии » Сущность сервиса потребительского спроса, производственного сервиса, сервиса послепродажного обслуживания, информационного сервиса, финансово-кредитного сервиса. /Лаб/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
1.11	Тема 1.4 «« Формирование системы сервиса коммерческого предприятия» Экспедиционное обслуживание: коммиссионирование, упаковка, документальное оформление перевозок, погрузочно-разгрузочные и складские работы, информационное обеспечение перевозок. Технология и организационная структура обслуживания. Показатели качества обслуживания. Определение целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания. /Лек/	8	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
1.12	Тема 1.4 «« Формирование системы сервиса коммерческого предприятия» Экспедиционное обслуживание: коммиссионирование, упаковка, документальное оформление перевозок, погрузочно-разгрузочные и складские работы, информационное обеспечение перевозок. Технология и организационная структура обслуживания. Показатели качества обслуживания. Определение целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания. /Пр/	8	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
1.13	Тема 1.4 «« Формирование системы сервиса коммерческого предприятия» Экспедиционное обслуживание: коммиссионирование, упаковка, документальное оформление перевозок, погрузочно-разгрузочные и складские работы, информационное обеспечение перевозок. Технология и организационная структура обслуживания. Показатели качества обслуживания. Определение целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания. /Лаб/	8	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
1.14	Тема 1.4 «« Формирование системы сервиса коммерческого предприятия» Экспедиционное обслуживание: коммиссионирование, упаковка, документальное оформление перевозок, погрузочно-разгрузочные и складские работы, информационное обеспечение перевозок. Технология и организационная структура обслуживания. Показатели качества обслуживания. Определение целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания. /Ср/	8	25	ПК-2 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	

1.15	Тема 1.5 « Упаковка и ее функции в системе сервисной деятельности » Основные функции и характеристики упаковки. Требования предъявляемые к упаковке на современном этапе развития сервиса. Причины изменений в структуре потребления упаковки в нашей стране. /Лек/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
1.16	Тема 1.5 « Упаковка и ее функции в системе сервисной деятельности » Основные функции и характеристики упаковки. Требования предъявляемые к упаковке на современном этапе развития сервиса. Причины изменений в структуре потребления упаковки в нашей стране. /Пр/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
1.17	Тема 1.5 « Упаковка и ее функции в системе сервисной деятельности » Основные функции и характеристики упаковки. Требования предъявляемые к упаковке на современном этапе развития сервиса. Причины изменений в структуре потребления упаковки в нашей стране. /Лаб/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
	<b>Раздел 2. « Организация и оценка качества сервисной деятельности в торговле »</b>						
2.1	Тема 2.1 « Сущность и содержание услуг сервисной инфраструктуры » Понятие «сервизации» экономики. Услуги сервисной инфраструктуры. /Лек/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
2.2	Тема 2.1 « Сущность и содержание услуг сервисной инфраструктуры » Понятие «сервизации» экономики. Услуги сервисной инфраструктуры. /Пр/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
2.3	Тема 2.1 « Сущность и содержание услуг сервисной инфраструктуры » Понятие «сервизации» экономики. Услуги сервисной инфраструктуры. /Лаб/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
2.4	Тема 2.2 « Понятие качества сервисной деятельности » Понятие качества сервиса. Параметры измерения качества сервиса. Критерии оценки качества сервиса. /Лек/	8	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
2.5	Тема 2.2 « Понятие качества сервисной деятельности » Понятие качества сервиса. Параметры измерения качества сервиса. Критерии оценки качества сервиса. /Пр/	8	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
2.6	Тема 2.2 « Понятие качества сервисной деятельности » Понятие качества сервиса. Параметры измерения качества сервиса. Критерии оценки качества сервиса. /Лаб/	8	2	ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	



2.7	Тема 2.3 « Методы оценки качества сервисной деятельности в торговле» «GAR-модель Зейтгламла». Причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса. Построение ожиданий покупательского сервиса. /Лек/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
2.8	Тема 2.3 « Методы оценки качества сервисной деятельности в торговле» «GAR-модель Зейтгламла». Причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса. Построение ожиданий покупательского сервиса. /Пр/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
2.9	Тема 2.3 « Методы оценки качества сервисной деятельности в торговле» «GAR-модель Зейтгламла». Причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса. Построение ожиданий покупательского сервиса. /Лаб/	8	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
2.10	Тема 2.3 « Методы оценки качества сервисной деятельности в торговле» «GAR-модель Зейтгламла». Причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса. Построение ожиданий покупательского сервиса. /Ср/	8	10	ПК-2 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
2.11	/Зачёт/	8	0	ПК-2 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Понятие сервисной деятельности.
2. Принципы, задач и функции сервисной деятельности.
3. Виды сервисных услуг.
4. Сервис в системе торгового посредничества.
5. Классификация сервиса в торговле.
6. Области применения сервиса в деятельности современного коммерческого предприятия.
7. Особенности сервиса в торговле.
8. Сущность сервиса потребительского спроса.
9. Сущность производственного сервиса.
10. Предпродажное и послепродажное обслуживание.
11. Информационный сервис.
12. Финансово-кредитный сервис.
13. Понятие и сущность реверсивной логистики.
14. Сущность B2B и B2C концепций.
15. Понятие «сервизации» экономики.
16. Сущность и содержание услуг инфраструктуры сервиса.
17. Экспедиционное обслуживание.
18. Показатели качества сервисных услуг.
19. Характеристика основных затрат, связанных с предоставлением сервисных услуг.
20. Транзакционные издержки.
21. Сущность качества сервиса.
22. Параметры измерения качества сервиса.
23. Критерии оценки качества сервиса.
24. Сущность стратегии анализа качества сервиса.

25.	Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).
26.	Методы оценки качества сервисной деятельности.
27.	Модель оценки качества сервиса потребителем.
28.	Причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса.
29.	Методика построения ожиданий покупательского сервиса.
30.	GAP-модель Зейтгламла.
<b>5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля</b>	
Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины	

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Горностаева Ж. В., Дуванская Е. В., Алехина Е. С.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие для подгот. бакалавров по напр. 43.03.01 "Сервис"	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	25
Л1.2	Альбеков А. У.	Логистика: учеб.	М.: РИОФ, 2016	90
Л1.3	Альбеков А. У., Вазарханов И. С., Пархоменко Т. В., Ванюшкина В. В.	Логистика в вопросах и ответах: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	43
Л1.4	С.М. Мочалин, Г.Г. Левкин, А.В. Терентьев, Д.И. Заруднев	Логистика: учебное пособие [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439692">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439692</a>	М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Федько В. П., Бондаренко В. А.	Коммерческая логистика: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экон. спец.	Ростов н/Д: МарТ, 2012	200
Л2.2	Должикова А. И., Ефремова Т. Ю.	Менеджмент для бакалавров сервиса: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. "Сервис", "Приклад. информатика (в сфере сервиса)" и по напр. "Сервис" (степень-бакалавр)	Ростов н/Д: Феникс, 2013	50
Л2.3	Альбеков А. У., Эльдарханов Х-М. Ю.	Логистика: учеб. пособие для студентов экон. спец. вузов	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ "РИНХ", 2009	31
Л2.4	Миротин Л. Б., Бульба А. В., Демин В. А.	Логистика, технология, проектирование складов, транспортных узлов и терминалов: [учеб. пособие]	Ростов н/Д: Феникс, 2009	20
Л2.5	Проценко О.Д.	Логистика и управление цепями поставок - взгляд в будущее: макроэкономический аспект: учебник [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=444271">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=444271</a>	М. : Издательский дом «Дело», 2012	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Скоробогатова, Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход / Т.Н. Скоробогатова. - М. : Креативная экономика, 2008. - 204 с. - ISBN 978-5-91292-002-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=132833">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=132833</a>
Э2	Тебекин, А.В. Логистика : учебник / А.В. Тебекин. - М. : Дашков и Ко, 2016. - 355 с. : схем., табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-00571-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=116481">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=116481</a>

#### 6.3. Перечень программного обеспечения

6.3.1	Microsoft Office
<b>6.4 Перечень информационных справочных систем</b>	
6.4.1	Консультант +

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)



7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах, рабочие места в которых оборудованы необходимыми лицензионными программными средствами и выходом в Интернет.
-----	---

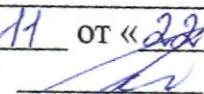
**8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1  
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры коммерции и логистики

Протокол № 11 от «22» 05 2018 г.  
Зав.кафедрой  Альбеков А. У.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Сервисная логистика

Направление подготовки

27.03.02 Управление качеством

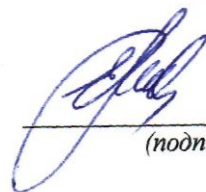
Профиль

27.03.02.03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»

Уровень образования

Бакалавриат

Составитель



(подпись)

к.э.н., доцент Пиливанова Е.Г.

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое  
звание

Ростов-на-Дону, 2018



## Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	3
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	4
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	10

## 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

## 2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-2: способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги			
ПК-17: способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги			
Знать Уровень 1 определение товар Уровень 2 свойства товаров Уровень 3 понятие качество сервиса	Раскрыть содержание товара и качество товара	Представить конспект	С3-кейс С-собеседование Р-реферат П-презентация
Уметь Уровень 1 раскрывать классификационные признаки товаров Уровень 2 описывать характеристику товаров Уровень 3 анализировать качество сервиса	Представить классификационные характеристики товара	Представить конспект	
Владеть Уровень 1 классификационными признаками товара Уровень 2 знаниями в области жизненного цикла товара Уровень 3 причинами возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса	Представить основные этапы жизненного цикла товаров	Представить конспект	

## 2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если отмечается соответствие решения сформулированным в деловой игре ситуациям ; обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность

- оценка «не зачтено» если отмечается не соответствие решения сформулированным в деловой игре ситуациям; предлагаемое решение не обоснованно, отсутствуют альтернативные варианты, проблема рассмотрена не комплексно.

## 3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра коммерции и логистики

### Вопросы к зачету

по дисциплине *Сервисная логистика*

1. Понятие сервисной деятельности.
2. Принципы, задач и функции сервисной деятельности.
3. Виды сервисных услуг.
4. Сервис в системе торгового посредничества.
5. Классификация сервиса в торговле.
6. Области применения сервиса в деятельности современного коммерческого предприятия.
7. Особенности сервиса в торговле.
8. Сущность сервиса потребительского спроса.
9. Сущность производственного сервиса.
10. Предпродажное и послепродажное обслуживание.
11. Информационный сервис.
12. Финансово-кредитный сервис.
13. Понятие и сущность реверсивной логистики.

14. Сущность B2B и B2C концепций.
15. Понятие «сервизации» экономики.
16. Сущность и содержание услуг инфраструктуры сервиса.
17. Экспедиционное обслуживание.
18. Показатели качества сервисных услуг.
19. Характеристика основных затрат, связанных с предоставлением сервисных услуг.
20. Транзакционные издержки.
21. Сущность качества сервиса.
22. Параметры измерения качества сервиса.
23. Критерии оценки качества сервиса.
24. Сущность стратегии анализа качества сервиса.
25. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).
26. Методы оценки качества сервисной деятельности.
27. Модель оценки качества сервиса потребителем.
28. Причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса.
29. Методика построения ожиданий покупательского сервиса.
30. GAP-модель Зейтгламла.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент правильно ответил на все оставленные вопросы;
- оценка «не зачтено», если студент не смог пояснить все ответы на поставленные вопросы.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра коммерции и логистики  
(наименование кафедры)

**Кейс-задача**

по дисциплине сервисная логистика  
(наименование дисциплины)

**Задание(я):**

**КЕЙС №1 «Обеспечение качества при логистических операциях»**

Компания «Проктер энд Гембл» пересмотрела свои отношения с клиентурой. Президент компании недавно пожаловался, что в последнее время компания здорово теряла на излишних затратах, связанных с разноразмерным учетом и исполнением заказов. Далее президент добавил, что



компания затратила более 250 млн. долларов за последние четыре года с целью упрощения системы поставки товаров в оптовую и розничную сеть.

В настоящее время система взаимоотношений компании с оптовыми и мелкооптовыми торговцами строилась исходя из следующих принципов. Те компании, которые закупали шампуни и косметику, получали 2%-ю скидку, когда оплата за товар производилась в течение 30 дней после осуществления отгрузки со складов «Проктер энд Гембл». Компании, которые закупали мыло, пищевые масла разных наименований и полуфабрикаты для приготовления кондитерских изделий, получали 2%-ю скидку в случае оплаты, произведенной всего в 10-дневный срок после отгрузки. 2%-ю скидку за 15-дневный срок оплаты счетов «Проктер энд Гембл» получали компании, закупающие бумажные изделия (салфетки, полотенца).

По новой системе различий по категориям товаров производиться не будет. Все закупщики получают 2%-ю скидку при оплате счетов «Проктер энд Гембл» в течение 19 дней. Единственным исключением стали товары парфюмерии, на которые давались скидки по старой системе. Одновременно, по новому плану, срок оплаты счетов «Проктер энд Гембл» начинал отсчитываться с момента, когда компания получала товар, то есть с момента поступления товара, а не его отгрузки со складов «Проктер энд Гембл». Это дает возможность закупщикам выиграть несколько дней в сроках оплаты.

В то же время компания «Проктер энд Гембл» решила ввести систему, которая стимулировала бы закупки товаров полными автомобильными партиями.

Смысл ранее действующей системы был в том, что оптовики могли закупить товары полными или частичными автомобильными партиями, в зависимости от своих нужд. Однако, при этом они вынуждены были заказывать товар только одного наименования, независимо от того, была ли это полная автомобильная отправка или нет. Так, оптовик, закупающий порошок «Тайд» неполной автомобильной партией, тем не менее, не мог сгруппировать груз (порошок) с другим товаром «Проктер энд Гембл», например, с кофе «Фолджерс». В результате, многие оптовики закупали целые партии товара впрок (автомобильными партиями), не испытывая в этом особой нужды, а на складах «Проктер энд Гембл» один товар заканчивался раньше, чем другие.

По новой системе оптовикам разрешалось группировать товары до полных автомобильных партий в какой угодно компоновке. В то же время они могли, если в этом есть нужда, заказывать полную или частичную автомобильную отpravку товара одного наименования. Причем мелкие оптовики и закупщики могли объединяться и группировать свой товар в рамках одной автомобильной отправки, правда, при этом автомобильный тариф для них несколько увеличивался.

**Задание: выскажите Ваше мнение по существу действий компании «Проктер энд Гембл» по улучшению взаимоотношений с клиентурой.**

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент правильно ответил на все оставленные вопросы;
- оценка «не зачтено», если студент не смог пояснить все ответы на поставленные вопросы.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра коммерции и логистики

**Вопросы для собеседования**

по дисциплине сервисная логистика

**Модуль «Теоретико-методологические основы сервисной логистики»**

1. Раскройте понятие и сущность сервисной логистики. Охарактеризуйте ее задачи и функции.
2. Назовите основные принципы логистического сервиса в системе торгового посредничества.
3. Классификация логистического сервиса в торговле.
4. Раскройте сущность сервиса потребительского спроса.
5. Дайте определение производственного сервиса.
6. Охарактеризуйте сервиса предпродажного и послепродажного обслуживания.
7. Что входит в информационный сервис.
8. Раскройте формы финансово-кредитного сервиса.
9. Дайте определение реверсивной логистики, B2B и B2C логистики.

**Модуль «Организация системы сервисной логистики на коммерческом предприятии»**

1. Раскройте понятие логистической «сервизации» экономики. Дайте классификацию услуг логистической инфраструктуры.
2. Какие услуги составляют экспедиционное обслуживание.
3. Что представляет собой информационное обеспечение перевозок.
4. Назовите показатели качества обслуживания
5. Раскройте содержание основных затрат, связанных с предоставлением логистического сервиса.
6. Какие издержки относятся к транзакционным.

**Критерии оценки:**

При соответствии вышеуказанным критериям при ответе на вопросы, студент получает оценку «отлично».

При неполном соответствии вышеуказанным критериям при ответе на вопросы, или неполном соответствии критериям при ответе, студент получает оценку «хорошо».

При значительном несоответствии вышеуказанным критериям при ответе на один из вопросов, студент получает оценку «удовлетворительно».

При значительном несоответствии вышеуказанным критериям при ответе, студент получает оценку «неудовлетворительно».

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра *коммерции и логистики*

## **Темы рефератов**

по дисциплине *сервисная логистика*  
(наименование дисциплины)

1. Логистический сервис как инструмент конкурентной борьбы современного коммерческого предприятия.
2. Причины логистической сервисизация экономики.
3. Анализ издержек в логистическом сервисе. Способы их минимизации.
4. Критерии оценки качества и эффективности логистического сервиса.
5. Определение целесообразности уровня и оптимальности сферы обслуживания.
6. Основные модели оценки качества логистического сервиса потребителем.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется, если обучающийся: а) выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности; б) самостоятельно и рационально выбрал спецификации моделей; в) грамотно оформил представленный отчет.
- оценка «хорошо» выставляется, если выполнены требования на оценку «отлично», но допущены незначительные ошибки и неточности;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если выполнены требования на оценку «хорошо», но обучающийся испытывает затруднения в формулировке собственных обоснованных и аргументированных суждений;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся практически не владеет теоретическим материалом, допуская грубые ошибки, испытывает затруднения в формулировке собственных суждений, неспособен ответить на дополнительные вопросы.

#### **4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

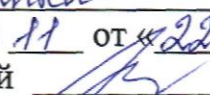
**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по окончании теоретического обучения до начала экзаменационной сессии. Количество вопросов в экзаменационном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.



Приложение 2  
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры «Коммерция  
и логистика»  
Протокол № 11 от «22» 05 2018 г.  
Зав.кафедрой  Альбеков А.У.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Сервисная логистика

Направление подготовки

27.03.02 Управление качеством

Профиль

27.03.02.03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»

Уровень образования

бакалавриат

Составитель

к.э.н., доц. Пиливанова Е.Г.

(подпись)

  
Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины «Сервисная логистика» адресованы бакалаврам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки «Управление качеством» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;
- лабораторные занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретические вопросы сервисной логистики, особенности логистического сервиса в различных сферах деятельности, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания магистрантов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки анализа эффективности логистического сервиса.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;

Бакалавр должен подготовить доклад по выбранной теме. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных и семинарских занятий;

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации магистранты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/>. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

### **Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению**

Цель работы над рефератом - углубленное изучение отдельных вопросов из сферы профессиональной деятельности.

После ознакомления с материалами всех рефератов, заслушивании докладов на практических занятиях у студентов должно быть сформировано

общее представление о современном состоянии, актуальных проблемах в области профессиональной деятельности.

**Подготовка реферата состоит из нескольких этапов:**

1. Выбор темы из списка тем, предложенных преподавателем.
2. Сбор материала по печатным источникам (книгам и журналам компьютерной тематики), а также по материалам в сети Интернет.
3. Составление плана изложения собранного материала.
4. Оформление текста реферата в текстовом редакторе *MS Word* или в *OpenOffice.org Writer*.
5. Подготовка 10 тестовых вопросов по теме реферата.
6. Подготовка иллюстративного и демонстрационного материала в *MS Power Point* или в *OpenOffice.org Impress* (презентация для доклада).
7. Доклад реферата на занятии (реферат должен быть доложен на одном из занятий по графику, составленному преподавателем.).
8. Компоновка материалов реферата для сдачи преподавателю (распечатанный текст, диск с текстовым файлом и файлом презентации).

**Требования к оформлению текста**

1. Объем реферата - 5-10 стр. текста.
2. Шрифт
  - основного текста - Times New Roman Cyr 14 размер.
  - заголовков 1 уровня - Times New Roman Cyr 14 размер (жирный).
  - заголовков 2 уровня - Times New Roman Cyr 12 размер (жирный курсив).
3. Параметры абзаца (основной текст) - отступ слева и справа - 0, первая строка отступ - 1,27 см; межстрочный интервал - одинарный, выравнивание по ширине.
4. Параметры страницы: верхнее и нижнее поля 2,5 см; поле слева - 3,5 см.; поле справа - 2 см. Нумерация страниц - правый нижний угол.
5. Переносы автоматические (сервис, язык, расстановка переносов).
6. Таблицы следует делать в режиме таблиц (добавить таблицу), а не рисовать от руки, не разрывать; если таблица большая, ее необходимо поместить на отдельной странице. Заголовочная часть не должна содержать пустот. Таблицы - заполняются шрифтом основного текста, заголовки строк и столбцов - выделяются жирным шрифтом. Каждая таблица должна иметь название. Нумерация таблиц - сквозная по всему тексту.
7. Рисунки - черно-белые или цветные, формат BMP, GIF, JPG. Нумерация рисунков - сквозная по всему тексту.
8. Формулы - должны быть записаны в редакторе формул. Размер основного шрифта - 12. Формулы должны иметь сквозную нумерацию во всем тексте. Номер формулы размещается в крайней правой позиции в круглых скобках.
9. В конце реферата должен быть дан список литературы (не менее 10 источников, в том числе это могут быть и адреса сети

Интернет). Библиографическое описание (список литературы) регламентировано ГОСТом 7.1-2003 «Библиографическая запись».

После окончания работы по подготовке текста реферата необходимо расставить страницы (внизу справа), а затем в автоматическом режиме сформировать оглавление. Оглавление должно быть размещено сразу же после титульной страницы.

#### **Требования к оформлению презентации.**

На титульной странице должно быть помещено название реферата - крупным шрифтом. А также группа и фамилия студента, подготовившего реферат, дата.

Вторая страница – интерактивное оглавление (в виде гипертекстовых ссылок). По гипертекстовой ссылке оглавления должен осуществляться переход к соответствующему разделу реферата.

В презентации должен быть помещен в основном иллюстративный материал для сопровождения доклада и основные положения доклада.

В конце презентации реферата должен быть приведен список использованных источников.

Объем презентации – не менее 20 слайдов, время на доклад с использованием презентации – 12-15 мин.