

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.04.2024 14:03:00  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.  
«01» июня 2023г.

**Рабочая программа дисциплины  
Сервисная логистика**

Направление 38.04.06 Торговое дело  
магистерская программа 38.04.06.03 "Стратегическая логистика в торговле"

Для набора 2023 года

Квалификация  
магистр

**КАФЕДРА            Коммерция и логистика****Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	<b>3 (2.1)</b>		Итого	
	15 2/6			
Неделя	15 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	24	24	24	24
Итого ауд.	40	40	40	40
Контактная работа	40	40	40	40
Сам. работа	32	32	32	32
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.03.2023 протокол № 9.

Программу составил(и): д.э.н., профессор , Евтодиева Т.Е.

Зав. кафедрой: д.э.н.,доцент Полуботко А.А.

Методическим советом направления: д.э.н., профессор , Писарева Е.В.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

- |     |   |
|-----|---|
| 1.1 | 1.1. Цели освоения дисциплины: формирование у студентов современного экономического мышления, принципиальных основ знания в области сервисной логистики, а также методов повышения конкурентоспособности современной коммерческой организацией. |
|-----|---|

**2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПК-2:Способен управлять логистической инфраструктурой организации и оценивать ее эффективность**

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:****Знать:**

Концептуальное понятие сервисной логистики; принципы, задачи и функции сервисной логистики; услуги логистической инфраструктуры (соотнесено с индикатором ПК-2.1)

**Уметь:**

Выполнять анализ качества логистического сервиса; формировать политику сервисного обслуживания в логистической системе (соотнесено с индикатором ПК-2.2)

**Владеть:**

владеть навыками управления качеством логистических услуг; определения критериев, ключевых показателей эффективности и целесообразного уровня обслуживания клиентов(соотнесено с индикатором ПК-2.3)

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. « Теоретико-методологические основы сервисной логистики »</b>				
1.1	Тема 1.1 « Основные понятия сервисной логистики" Определение сервисной логистики, ее цели и задачи; принципы логистического сервиса Логистический сервис и его составляющие. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия. Клиентоориентированность в сервисной логистике  /Лек/	3	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.2	Тема 1.1 « Сущность, задачи и функции сервисной логистики» Понятие сервисной логистики. Принципы, задачи и функции сервисной логистики.  Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice /Пр/	3	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.3	Тема 1.2."Виды логистического сервиса» Логистический сервис в системе торгового посредничества. Транспортно-экспедиционные услуги как элемент логистического сервиса.Складские услуги как составляющие логистического сервиса Информационный сервис в логистике: проблемы и перспективы развития.  Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice /Пр/	3	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

1.4	<p>1. Сервисная логистика как фактор повышения конкурентоспособности предприятия.</p> <p>2. Место сервисного потока в логистической системе коммерческого предприятия.</p> <p>3. Специфика сервиса в предприятиях торговли</p> <p>4. Транспортно-экспедиционные услуги как элемент логистического сервиса</p> <p>5. Складские услуги как составляющие логистического сервиса</p> <p>6. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.</p> <p>7. Проблемы сервисной логистики</p> <p>8. Инновационные технологии оказания логистических услуг</p> <p>/Ср/</p>	3	12	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.5	<p>Тема 1.2. «Виды логистического сервиса»</p> <p>Логистический сервис в системе торгового посредничества. Транспортно-экспедиционные услуги как элемент логистического сервиса. Складские услуги как составляющие логистического сервиса</p> <p>Информационный сервис в логистике: проблемы и перспективы развития.</p> <p>/Лек/</p>	3	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
<b>Раздел 2. « Организация и оценка качества сервисной логистики на коммерческом предприятии»</b>					
2.1	<p>Тема 2.1 Формирование системы логистического сервиса компании</p> <p>Участники системы логистического сервиса (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты). Политика обслуживания клиентов. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.</p> <p>Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Основные методы разработки стратегии обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.</p> <p>Разработка стандарта услуг. Формирование системы услуг логистического сервиса. Алгоритм формирования системы логистического сервиса.</p> <p>/Лек/</p>	3	6	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.2	<p>Тема 2.1 Формирование системы логистического сервиса компании.</p> <p>Участники системы логистического сервиса (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты).</p> <p>Политика обслуживания клиентов. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.</p> <p>Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice /Пр/</p>	3	4	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

2.3	<p>Тема 2.2 Формирование системы логистического сервиса компании.</p> <p>Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Основные методы разработки стратегии обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.</p> <p>Разработка стандарта услуг. Формирование системы услуг логистического сервиса. Алгоритм формирования системы логистического сервиса.</p> <p>Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice /Пр/</p>	3	4	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.4	<p>Тема 2.2 Управление качеством оказания логистических услуг</p> <p>Контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели. Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью.</p> <p>Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов. Совершенный заказ. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.</p> <p>Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания.</p> <p>Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат.</p> <p>Алгоритм управления качеством логистического сервиса. Стратегия анализа качества логистического сервиса. Основные методы анализа качества логистических услуг /Лек/</p>	3	6	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.5	<p>Тема 2.2 Уровень обслуживания потребителей</p> <p>Контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели. Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью.</p> <p>Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов. Совершенный заказ. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.</p> <p>Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice /Пр/</p>	3	4	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ издержек в логистическом сервисе. Способы их минимизации.</li> <li>2. Критерии оценки качества и эффективности логистического сервиса.</li> <li>3.Разрешение конфликтных ситуаций при логистическом обслуживании</li> <li>4.Особенности процесса внедрения инноваций в сферу логистических услуг</li> <li>5. Правовое регулирование сервисной деятельности в логистике</li> <li>6. Организация оказания торговых услуг покупателям</li> <li>7. Формирование лояльности потребителя в процессе логистического обслуживания</li> <li>8. Факторы формирования качества логистических услуг /Ср/</li> </ol>	3	20	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

2.7	Тема 2.3 Основные направления повышения уровня и качества обслуживания Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания. Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат. Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice /Пр/	3	4	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.8	Тема 2.3 Система управление качеством оказания логистических услуг Алгоритм управления качеством логистического сервиса. Стратегия анализа качества логистического сервиса. Основные методы анализа качества логистических услуг  Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice /Пр/	3	4	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.9	/Экзамен/	3	36	ПК-2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Садохин А. П.	Сервисология: человек и его потребности: учеб. пособие	М.: Омега-Л, 2010	70
Л1.2	Романович Ж. А., Калачев С. Л.	Сервисная деятельность: учебник	Москва: Дашков и Ко, 2015	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=221313">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=221313</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Немогай, Н. В.	Логистика. Управление цепочками поставок: ответы на экзаменационные вопросы	Минск: ТетраСистемс, Тетралит, 2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/28112.html">http://www.iprbookshop.ru/28112.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Виноградова М. В., Панина З. И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие	М.: Дашков и К, 2007	30
Л2.2	Альбеков А. У., Федько В. П., Митько О. А.	Логистика коммерции: Учеб. пособие	Ростов н/Д: Феникс, 2001	135
Л2.3	Альбеков А. У., Митько О. А.	Коммерческая логистика: Учеб. пособие для вузов	Ростов н/Д: Феникс, 2002	496
Л2.4		Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике: журнал	Москва: Креативная экономика, 2011	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=138223">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=138223</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.5	Гаджинский А. М.	Логистика: учебник для бакалавров	Москва: Дашков и Ко, 2016	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135044">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135044</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Базы данных Росстата <https://gks.ru/databases>

2. Базы данных Ростовстата <https://rostov.gks.ru/folder/56777>, <https://rostov.gks.ru/folder/29957>

3. ИСС «КонсультантПлюс»

4. ИСС «Гарант» <http://www.internet.garant.ru/t>

### 5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

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

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретические аспекты концептуальных положений сервисной логистики, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки и знания различных методов сбора, анализа и мониторинга необходимой информации

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. 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 студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент 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.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

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

Реферат – письменный доклад по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников.

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

Рефераты пишутся обычно стандартным языком, с использованием типологизированных речевых оборотов вроде: «важное значение имеет», «уделяется особое внимание», «поднимается вопрос», «делаем следующие выводы», «исследуемая проблема», «освещаемый вопрос» и т.п. К языковым и



стилистическим особенностям рефератов относятся слова и обороты речи, носящие обобщающий характер, словесные клише. У рефератов особая логичность подачи материала и изъяснения мысли, определенная объективность изложения материала.

Реферат не копирует дословно содержание первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате систематизации и обобщения материала первоисточника, его аналитико-синтетической переработки. Будучи вторичным текстом, реферат составляется в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к связанному высказыванию: так ему присущи следующие категории: оптимальное соотношение и завершенность (смысловая и жанрово-композиционная). Для реферата отбирается информация, объективно-ценная для всех читающих, а не только для одного автора. Автор реферата не может пользоваться только ему понятными значками, пометами, сокращениями. Работа, проводимая автором для подготовки реферата должна обязательно включать самостоятельное мини-исследование, осуществляемое студентом на материале или художественных текстов по литературе, или архивных первоисточников по истории и т.п. Организация и описание исследования представляет собой очень сложный вид интеллектуальной деятельности, требующий культуры научного мышления, знания методики проведения исследования, навыков оформления научного труда и т.д. Мини-исследование раскрывается в реферате после глубокого, полного обзора научной литературы по проблеме исследования. В зависимости от количества реферируемых источников выделяют следующие виды рефератов:

-монографические – рефераты, написанные на основе одного источника;

-обзорные – рефераты, созданные на основе нескольких исходных текстов, объединенных общей темой и сходными проблемами исследования

**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 LibreOffice
5. Подготовка иллюстративного и демонстрационного материала в LibreOffice (презентация для доклада).
6. Доклад реферата на занятии (реферат должен быть доложен на одном из занятий по графику, составленному преподавателем.).
7. 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.