

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан факультета экономики

 В.С. Отто

«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«СЕРВИСНАЯ ЛОГИСТИКА»

Уровень основной профессиональной образовательной программы: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: «Сервис в сфере консалтинговых и деловых услуг»

Форма обучения: заочная

Срок освоения ОПОП: нормативный (4 года, 6 месяцев)

Факультет экономики

Кафедра теоретической экономики

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Сервисная логистика» являются формирование компетенций в сфере оптимизации потоков услуг, оказываемых организацией своим клиентам.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина «Сервисная логистика» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 Б1.В.ДВ.07.01 по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

2.2. Для изучения данной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
- Маркетинг;
- Проектирование процесса оказания услуг;
- Логистика

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной дисциплиной:

- ГИА

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

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций (ПКВ-1):

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1.	ПКВ-1. Способен применять предметные знания при решения исследовательских задач в предметной области	ПКВ-1.1. Применяет теоретические и практические знания для решения исследовательских задач в предметной области	Основы планирования, организации и контроля потоков оказываемых фирмой услуг	Использовать теоретические аспекты логистики в бизнесе, в процессе принятия решений о построении модели сервисного обслуживания потребителей и фирм	Навыками принятия решений, направленных на оптимизацию потоков услуг, оказываемых фирмой
		ПКВ-1.2. Осуществляет отбор предметного содержания для реализации его в деятельности предприятий сервиса в соответствии с целями, особенностями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	Логистические методы исследования уровня сервиса, предлагаемого фирмой своим клиентам	Оценивать и определять уровень предоставляемого организацией сервисного обслуживания в соответствии с целями, особенностями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	Навыками исследования уровня сервиса в соответствии с целями, особенностями конъюнктуры рынка и спроса потребителей
		ПКВ-1.3. Устанавливает содержательные, методологические и мировоззренческие связи предметной области со смежными научными областями	Взаимосвязь сервисной логистики со смежными научными областями	Использовать знания, полученные с в ходе изучения дисциплины сервисная логистика, для изучения других дисциплин	Навыками применять полученные теоретические знания в практической деятельности в процессе сервисного обслуживания потребителей

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	
		5з	
		часов	
1	2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	20	20	
В том числе:	-	-	
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	12	12	
Лабораторные работы (ЛР)			
Иные виды занятий			
2. Самостоятельная работа студента (всего)	84	84	
Изучение и конспектирование литературы	24	24	
Выполнение заданий при подготовке к тестированию	20	20	
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям	20	20	
Работа со справочными материалами	20	20	
3. Курсовая работа (при наличии)	КП		
	КР	-	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	3	3
		4	4
	экзамен (Э)		-
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	108	108
	зач. ед.	3	3

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
5з	1	Сервисное обслуживание и система его оценки	Виды сервиса в логистике. Виды сервисного обслуживания. Формирование системы логистического сервиса. Оценка сервисного обслуживания продукции.
	2	Критерии оценки качества услуг логистического сервиса	Эволюция концепции качества в логистике. Оценка качества логистического обслуживания. Проект план внедрения системы менеджмента качества. Расчет уровня логистического обслуживания. Послепродажное логистическое обслуживание

2.2 Лабораторный практикум не предусмотрен.

Курсовые работы не предусмотрены

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 84 часов. Видами СРС являются:

- Изучение и конспектирование литературы
- Работа со справочными материалами
- Выполнение заданий при подготовке к тестированию
- Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям

Формы текущего контроля:

- собеседование;
- тестирование.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине (не применяется).

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1.	Григорьев, М. Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]:

	учебник для бакалавриата и магистратуры / М. Н. Григорьев, А. П. Долгов, С. А. Уваров. - 4-е изд., пер. и доп. - Москва: Юрайт, 2017. - 472 с. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/BE1F539D-98CD-4BC4-A91E-AB58CDBEE4FA/logistika-prodvinutyu-kurs-v-2-ch-chast-1 (дата обращения: 30.04.2020).
2.	Сергеев, В. И. Управление цепями поставок [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата и магистратуры / В. И. Сергеев. - Москва: Юрайт, 2017. - 480 с. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/C37DBFBD-E04D-449D-A928-6F7043A7BB0D/upravlenie-cepuyami-postavok (дата обращения: 30.04.2020).

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1.	Гаджинский, А.М. Логистика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А.М. Гаджинский. - 21-е изд. - Москва: Дашков и К, 2016. - 419 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135044 (дата обращения: 30.04.2020).
2.	Проценко, И.О. Стратегическая логистика [Электронный ресурс] / И.О. Проценко. - Москва: МЕЛАП, 2005. - 368 с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=133115 (дата обращения: 30.04.2020).
3.	Хаирова, С.М. Логистический сервис в глобальной экономике [Электронный ресурс] / С.М. Хаирова. - Москва: МЕЛАП, 2004. - 204 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132970 (дата обращения: 30.04.2020).

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс]: сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 30.04.2020).
2. ГАРАНТ [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultan.ru>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
4. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
5. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/> (дата обращения: 30.04.2020).
6. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
7. Юрайт [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 30.04.2020).

1.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины:

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: образовательный портал. – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
3. Институт экономической политики имени Е.Т. Гайдара [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.iep.ru/ru.html>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
4. КиберЛенинка [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
5. Логистика и смежные дисциплины [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://www.logist-konsalt.ru/>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
6. Российское образование [Электронный ресурс]: федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).

5.5. Периодические издания

1. Логистика – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=64695
2. Логистика сегодня - Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=62819
3. Маркетинг и логистика - Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=62819
4. Прикладная логистика - Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=62819
5. Logistics & management - Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=62819
6. Интегрированная логистика - Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=62819
7. Логистика и управление цепями поставок - Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=62819

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук. Два компьютерных класса. Требования к специализированному оборудованию отсутствуют.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекции	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям: маркетинг, сегментация рынка, позиционирование, имидж, маркетинговые исследования, качество, конкурентоспособность, коммуникации, ценообразование.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решений задач по алгоритму и др.
Контрольная работа/ индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты, рекомендуемую литературу и др.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

1. Операционная система Windows Professional 7 (Подписка Dream Spark договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №02-ЗК-2019 от 15.04.2019г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений Fast Stone Image Viewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDFридер Foxit Reader (свободно распространяемое ПО);
7. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
8. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
9. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО)