

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
«ЛОГИСТИЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ»

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 дисциплины «Логистический консалтинг» – формирование у студентов знаний и компетенций в области управления материальными потоками, и сопутствующими им информационными и прочими потоками в соответствии с потребностями рынка при реализации одной из координирующих функций логистики – управления логистическим сервисом.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина «Логистический консалтинг» 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 решении исследовательских задач в предметной области	ПКВ-1.1. Применяет теоретические и практические знания для решения исследовательских задач в предметной области	структуру полного цикла заказа клиентов: основные проблемы и специфику управления им; последовательность внедрения и построения системы сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей;	применять на практике теоретические знания и концепции управления логистическим сервисом для повышения эффективности функционирования логистической сети	выявления проблем в организации и реализации управления материальными потоками при управлении логистическим сервисом; формирования наиболее подходящего перечня логистических услуг с учетом имеющихся у компании ограничений;
		ПКВ-1.2. Осуществляет отбор предметного содержания для реализации его в деятельности предприятий сервиса в соответствии с целями, особенностями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	особенности формирования и управления логистическим сервисом организации в соответствии с целями, особенностями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	проводить анализ логистического сервиса при управлении материальными потоками в конкретной компании, находить возможные варианты решения выявленных проблем с логистическим сервисом применительно к целям, особенностями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	навыками разработки цикла заказа и применения методов «управления временем» полного цикла заказов; обеспечения координации смежных служб при формировании и управлении логистическим сервисом 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 логистического консалтинга со смежными научными областями	Использовать знания, полученные с в ходе изучения дисциплины логистический консалтинг, 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
53	1	Обслуживание потребителей и управление заказами клиентов	Определение обслуживания потребителей. Важность обслуживания с точки зрения маркетинга и логистики. Обслуживания потребителей в организационной структуре управления компании. Управление заказами как важнейшая функция обслуживания потребителей, требующая межфункциональной координации. Интегрированный подход к управлению заказами. Цели и задачи управления заказами на разных уровнях принятия решений. Процедура управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов. Логистическая составляющая цикла заказа. Полный цикл заказа. Конкуренция, основанная на управлении временем. Факторы, влияющие на время цикла заказа. Зависимость цикла заказа от длины цепи поставок и количества операций логистики. Время полного цикла заказа: время приема, обработки, комплектации заказа и партии отправки, время доставки заказов. Состав основных операций времени полного цикла заказа. Основные проблемы, возникающие при выполнении и доставки заказов клиентам и возможные пути их решения. Эффективное выполнение логистической составляющей цикла заказа. Основные подходы к сокращению времени цикла заказа.
	2	Формирование системы логистического консалтинга	Участники системы логистического консалтинга. Политика обслуживания клиентов. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики консультационного обслуживания клиента. Логистический консалтинг и его составляющие. Традиционный метод обслуживания клиентов. Современный подход к обслуживанию клиентов – управление клиентами. Задачи логистики и маркетинга при переходе к «управлению клиентами». Разработка стандарта консультационных услуг. Политика гибкого обслуживания, индивидуализация сервиса услуг с учетом реакции потребителя на дефицит. Формирование системы логистического консультирования.
	3	Управление качеством оказания логистических консультационных услуг	Управление логистическим сервисом: разработка политики обслуживания, 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. Ключевые показатели эффективности консультационного обслуживания клиентов. Совершенный заказ. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня сервисного обслуживания. Концепция «ценности для клиента». Алгоритм управления качеством логистического сервиса.

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	Авторы, наименование, место издания и издательство, год
1.	Скоробогатова, Т.Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход / Т.Н. Скоробогатова. - Москва : Креативная экономика, 2008. - 204 с. - ISBN 978-5-91292-002-8 [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132833 (дата обращения 30.04.2020)
2.	Левкин, Г.Г. Коммерческая логистика : учебное пособие / Г.Г. Левкин. - 3-е изд. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 202 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-8680-5 [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446237 (дата обращения 30.04.2020)

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Авторы, наименование, место издания и издательство, год
1.	Хаирова, С.М. Логистический сервис в глобальной экономике / С.М. Хаирова. - Москва : Издательский дом "МЕЛИАП", 2004. - 204 с. - ISBN 5-94112-022-2 [[Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132970 (режим доступа: 30.04.2020)
2.	Левкин, Г.Г. Контроллинг и управление логистическими рисками : учебное пособие / Г.Г. Левкин, Н.Б. Куршакова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5235-0 [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=362872 (режим доступа: 30.04.2020)

5.3 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultan.ru>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
2. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
3. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/> (дата обращения: 30.04.2020).
4. 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).

5.4 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. Библиотека успешного бизнесмена [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://club-energy.ru/a.php>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
3. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <https://www.rsl.ru/>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
4. Справочник для экономистов [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://www.catback.ru>, свободный (дата обращения 30.04.2020).

5.5. Периодические издания

1. Менеджмент и бизнес-администрирование [Электронный ресурс]: сайт журнала. – Режим доступа: <http://www.mba-journal.ru/>, свободный (дата обращения: 30.04.2020).
2. Логистика и управление цепями поставок - Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=62819
3. Российский журнал менеджмента [Электронный ресурс]: сайт журнала. – Режим доступа: <https://www.rjm.ru/>, свободный (дата обращения 30.04.2020).

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; помечать 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/ индивидуальны е 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)