


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

«31» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная логистика

Уровень основной профессиональной образовательной программы  
магистратура

Направление подготовки 38.04.01 Экономика

Направленность (профиль) подготовки Экономика фирмы и отраслевых  
рынков

Форма обучения очная

Сроки освоения ОПОП нормативный срок освоения 2 года

Факультет экономики

Кафедра экономики и финансов

Рязань, 2020

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

### 2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина «Сервисная логистика» относится вариативной части к Блока 1 дисциплинам по выбору.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

Микроэкономика (продвинутый уровень)

Макроэкономика (продвинутый уровень)

Экономика фирмы (продвинутый уровень)

Экономика отраслевых рынков

2.3. Знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной, необходимы для подготовки к государственной итоговой аттестации.

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1.	ОПК-3	Способностью принимать организационно-управленческие решения	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
2.	ПК-3	Способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	Логистические методы исследования уровня сервиса, предлагаемого фирмой своим клиентам	Оценивать уровень предоставляемого организацией сервисного обслуживания клиентов на уровне фирмы и отраслевого рынка	Навыками исследования уровня сервиса на уровне фирмы и отраслевого рынка
3.	ПК-10	Способность составлять прогноз основных социально-экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом	Методы прогнозирования основных показателей, характеризующих уровень логистического сервиса на уровне предприятия и отрасли	Планировать логистические операции, необходимые для оказания услуг наиболее эффективным способом с точки зрения затрат и удовлетворения запросов потребителей	Навыками прогнозирования показателей сервисного обслуживания внешних и внутренних клиентов фирмы

## 2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ <b>Сервисная логистика</b>					
Цель дисциплины		Целями освоения учебной дисциплины «Сервисная логистика» являются формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций в сфере оптимизации потоков услуг, оказываемых организацией своим клиентам			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общепрофессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-3	способностью принимать организационно-управленческие решения	<p>Знать: основы планирования, организации и контроля потоков оказываемых фирмой услуг;</p> <p>Уметь использовать теоретические аспекты логистики в бизнесе, в процессе принятия решений о построении модели сервисного обслуживания потребителей и фирм</p> <p>Владеть Навыками принятия решений, направленных на оптимизацию потоков услуг, оказываемых фирмой</p>	<p>Лекции</p> <p>Практические занятия.</p> <p>Самостоятельная работа.</p>	<p>Рефераты</p> <p>собеседование, зачет</p>	<p><b>Пороговый:</b></p> <p>Знает основы процесса управления уровнем логистического сервиса фирмы, умеет использовать полученные знания для построения модели сервисного обслуживания клиентов</p> <p><b>Повышенный:</b></p> <p>Способен на основе имеющихся знаний в области сервисной логистики принимать решения в сфере оптимизации потоков услуг, оказываемых фирмой внутренним и внешним клиентам.</p>
Профессиональные компетенции					
ПК-3	Способностью проводить самостоятельные исследования в	Знать: Логистические методы исследования уровня сервиса, предлагаемого фирмой своим клиентам;	<p>Лекции</p> <p>Практические занятия.</p> <p>Самостоятельная</p>	<p>Рефераты</p> <p>собеседование, зачет</p>	<p><b>Пороговый:</b></p> <p>Знает основные подходы и методы исследования уровня клиентского сервиса.</p>

	соответствии с разработанной программой	<p>Уметь оценивать уровень предоставляемого организацией сервисного обслуживания клиентов на уровне фирмы и отраслевого рынка;</p> <p>Владеть: Навыками исследования уровня сервиса на уровне фирмы и отраслевого рынка</p>	ая работа.		<p><b>Повышенный:</b> Способен самостоятельно с учетом имеющихся знаний исследовать уровень существующего сервиса, предлагаемого фирмой и рынком в целом.</p>
ПК-10	Способность составлять прогноз основных социально-экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом	<p>Знать: методы прогнозирования основных показателей, характеризующих уровень логистического сервиса на уровне предприятия и отрасли;</p> <p>Уметь планировать логистические операции, необходимые для оказания услуг наиболее эффективным способом с точки зрения затрат и удовлетворения запросов потребителей</p> <p>Владеть навыками прогнозирования показателей сервисного обслуживания внешних и внутренних клиентов фирмы</p>	<p>Лекции Практические занятия. Самостоятельная работа.</p>	Рефераты собеседование, зачет	<p><b>Пороговый:</b> Знает методы планирования и прогнозирования показателей логистического сервиса.</p> <p><b>Повышенный:</b> Обладает знаниями методов планирования и прогнозирования логистического сервиса и владеет навыками прогнозирования показателей сервисного обслуживания клиентов фирмы в заданных условиях экономической эффективности</p>

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			№ 4
			часов
<i>I</i>		2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		32	32
В том числе:			
Лекции (Л)		12	12
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)		20	20
Лабораторные работы (ЛР)			
Самостоятельная работа студента (всего)		76	76
В том числе			
<i>СРС в семестре:</i>			
Курсовой проект (работа)	КП		
	КР		
<i>Другие виды СРС:</i>			
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы		36	36
Работа со справочными материалами		10	10
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям.		12	12
Выполнение индивидуальных домашних заданий (рефератов)		10	10
Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям		8	8
<i>СРС в период сессии</i>			
Вид промежуточной аттестации	Зачет (З), зачет с оценкой (ЗО)	3	3
	Экзамен (Э)		
Итого: общая трудоемкость		Часов	108
		Зач.ед.	3

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (Moodle, Zoom).

## 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
4	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. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестрам)
			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	1	Сервисное обслуживание и система его оценки	6	-	10	38	54	2, 5 неделя - собеседование, 3 неделя - рефераты
	2	Критерии оценки качества услуг логистического сервиса	6	-	10	38	54	7, 10 неделя - собеседование, 9 неделя - рефераты
		ИТОГО за 4 семестр	12	-	20	76	108	зачет
		ИТОГО	12	-	20	76	108	

### 2.3. Лабораторный практикум не предусмотрен

### 2.4. Примерная тематика курсовых работ не предусмотрены

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
4	1	Сервисное обслуживание и система его оценки	<p>Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, тестам, контрольным работам и т.д.</p> <p>Работа со справочными материалами</p> <p>Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа с литературой по теме: Виды сервиса в логистике.</li> <li>• Работа с литературой по теме: Виды сервисного обслуживания.</li> <li>• Работа с литературой по теме: Формирование системы логистического сервиса.</li> <li>• Работа с литературой по теме: Оценка сервисного обслуживания продукции.</li> </ul> <p>Выполнение индивидуальных домашних заданий</p> <p>Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям</p>	<p>6</p> <p>6</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>6</p> <p>4</p>
	2	Критерии оценки качества услуг логистического сервиса	<p>Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, тестам, контрольным работам и т.д.</p> <p>Работа со справочными материалами</p> <p>Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа с литературой по теме: Эволюция концепции качества в логистике.</li> <li>• Работа с литературой по теме: Оценка качества логистического обслуживания.</li> <li>• Работа с литературой по теме: Проект план внедрения системы менеджмента качества.</li> <li>• Работа с литературой по теме: Расчет уровня логистического обслуживания.</li> <li>• Работа с литературой по теме: Послепродажное логистическое обслуживание.</li> </ul> <p>Выполнение индивидуальных домашних заданий</p> <p>Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям</p>	<p>6</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
<b>ИТОГО в 4 семестре</b>				76
<b>ИТОГО</b>				76



### 3.2. График работы студента

Семестр № 4

Форма оценочного средства*	Условное обозначение	Номер недели										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Собеседование	Сб		+			+		+			+	
Реферат	Реф			+						+		

### 3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения студентам рекомендуется руководствоваться следующими методическими рекомендациями, размещёнными на официальном сайте:

1. Мартишина Н.В. Электронный образовательный ресурс «Самостоятельная работа студентов»: свидетельство о регистрации ресурса № 20418 / Мартишина Н.В., Еремкина О.В.; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Дата регистрации 21.10.2014. – Объем 196 Мб (200704 Кб).

2. Мишакова Н. А., Истомина Т. И., Енькова М. О. Организация самостоятельной работы студентов. Методические рекомендации для преподавателей и студентов. - Редакционно-издательский центр РГУ имени С. А. Есенина, Рязань, 2014 г., - 40 с.

### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

**4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине. Рейтинговая система не используется.**

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

### 5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Григорьев, М. Н. Логистика. Продвину́тый 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: <a href="https://biblio-online.ru/book/BE1F539D-98CD-4BC4-A91E-AB58CDBEE4FA/logistika-prodvintyy-kurs-v-2-ch-chast-1">https://biblio-online.ru/book/BE1F539D-98CD-4BC4-A91E-AB58CDBEE4FA/logistika-prodvintyy-kurs-v-2-ch-chast-1</a> (дата обращения: 26.08.2020).	1-2	4	ЭБС	
2.	Сергеев, В. И. Управление цепями поставок [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата и магистратуры / В. И. Сергеев. - Москва: Юрайт, 2017. - 480 с. - Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/book/C37DBFBD-E04D-449D-A928-6F7043A7BB0D/upravlenie-cepuyami-postavok">https://biblio-online.ru/book/C37DBFBD-E04D-449D-A928-6F7043A7BB0D/upravlenie-cepuyami-postavok</a> (дата обращения: 26.08.2020).	1-2	4	ЭБС	

### 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135044">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=135044</a> (дата обращения: 26.08.2020).	1-2	4	ЭБС	
2.	Проценко, И.О. Стратегическая логистика [Электронный ресурс] / И.О. Проценко. - Москва: МЕЛАП, 2005. - 368 с. - Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=133115">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=133115</a> (дата обращения: 26.08.2020).	1-2	4	ЭБС	
3.	Степанов, В.И. Логистика [Текст]: учебник / В.И.Степанов. - Москва: Проспект, 2006. - 488 с.	1-2	4	15	
4.	Хаирова, С.М. Логистический сервис в глобальной экономике [Электронный ресурс] /	1-2	4	ЭБС	

	С.М. Хаирова. - Москва: МЕЛАП, 2004. - 204 с. - Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=13297">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=13297</a> (дата обращения: 26.08.2020).			
--	--	--	--	--

### 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: 26.08.2020).
2. ГАРАНТ [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultan.ru>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).
4. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).
5. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/> (дата обращения: 26.08.2020).
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: 26.08.2020).
7. Юрайт [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 26.08.2020).

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: 26.08.2020).
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: образовательный портал. – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).
3. Институт экономической политики имени Е.Т. Гайдара [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.iep.ru/ru.html>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).
4. КиберЛенинка [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата

- обращения: 26.08.2020).
5. Логистика и смежные дисциплины [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://www.logist-konsalt.ru/>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).
  6. Российское образование [Электронный ресурс]: федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).
  7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 26.08.2020).

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: специализированные лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения и экраном.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук, переносной экран, для проведения демонстраций и опытов, полный комплект физических установок и приборов.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: *отсутствуют.*

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ *(Заполняется только для ФГОС ВПО)*

## 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
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.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты, рекомендуемую литературу и др.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Применение средств мультимедиа в образовательном процессе (презентации, видео);

2. Консультирование обучающихся посредством электронной почты.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса  
Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	Договор №65/2019 от 02.10.2019
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows <sup>1</sup>	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются: вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.); система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

---

<sup>1</sup> Информация об операционной системе Windows, установленной на кафедральных ноутбуках, размещена на лицензионных наклейках на ноутбуках.

## Приложение 1

### Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### *Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости*

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Сервисное обслуживание и система его оценки	ОПК-3, ПК-3, ПК-10	Зачет
	Критерии оценки качества услуг логистического сервиса		

#### ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-3	способностью принимать организационно-управленческие решения	знать	
		З1 Основы планирования, организации и контроля потоков оказываемых фирмой услуг	ОПК 3 З1
		уметь	
		У1 Использовать теоретические аспекты логистики в бизнесе, в процессе принятия решений о построении модели сервисного обслуживания потребителей и фирм	ОПК 3 У1
		владеть	
		В1 Навыками принятия решений, направленных на оптимизацию потоков услуг, оказываемых фирмой	ОПК 3 В1
ПК-3	Способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	знать	
		З1 Логистические методы исследования уровня сервиса, предлагаемого фирмой своим клиентам	ПК 3 З1
		уметь	
		У1 Оценивать уровень предоставляемого организацией сервисного обслуживания клиентов на уровне фирмы и отраслевого рынка	ПК 3 У1
		владеть	
		В1 Навыками исследования уровня сервиса на уровне фирмы и отраслевого рынка	ПК 3 В1
ПК-10	Способность	знать	

	составлять прогноз основных социально-экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом	З1 Методы прогнозирования основных показателей, характеризующих уровень логистического сервиса на уровне предприятия и отрасли	ПК 10 З1
		уметь	
		У1 Планировать логистические операции, необходимые для оказания услуг наиболее эффективным способом с точки зрения затрат и удовлетворения запросов потребителей	ПК 10 У1
		владеть	
		В1 Навыками прогнозирования показателей сервисного обслуживания внешних и внутренних клиентов фирмы	ПК 10 В1

### КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (зачет)

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов																								
1	<p>Основы предпринимательства в сфере сервисного обслуживания.</p> <p><b>Задача.</b>            Рассчитать суммарный материальный поток на складе. Факторы, влияющие на величину суммарного потока, представлены в таблице            Грузооборот склада составляет 5000 тонн/год.</p> <p>Факторы, влияющие на величину суммарного материального потока</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Обозначение фактора</th> <th>Наименование фактора</th> <th>Значение фактора, %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A<sub>1</sub></td> <td>Доля товара, поставляемых в нерабочее время</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>A<sub>2</sub></td> <td>Доля товара, подлежащего распаковке на участке приемки</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>A<sub>3</sub></td> <td>Доля товара, подлежащего комплектации на складе</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>A<sub>4</sub></td> <td>Уровень централизованной доставки</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>A<sub>5</sub></td> <td>Доля товара, требующая ручной выгрузки</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>A<sub>6</sub></td> <td>Доля товара, требующая ручной загрузки</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>A<sub>7</sub></td> <td>Кратность обработки товаров на участке хранения</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Обозначение фактора	Наименование фактора	Значение фактора, %	A <sub>1</sub>	Доля товара, поставляемых в нерабочее время	15	A <sub>2</sub>	Доля товара, подлежащего распаковке на участке приемки	20	A <sub>3</sub>	Доля товара, подлежащего комплектации на складе	70	A <sub>4</sub>	Уровень централизованной доставки	40	A <sub>5</sub>	Доля товара, требующая ручной выгрузки	60	A <sub>6</sub>	Доля товара, требующая ручной загрузки	30	A <sub>7</sub>	Кратность обработки товаров на участке хранения	2	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
Обозначение фактора	Наименование фактора	Значение фактора, %																								
A <sub>1</sub>	Доля товара, поставляемых в нерабочее время	15																								
A <sub>2</sub>	Доля товара, подлежащего распаковке на участке приемки	20																								
A <sub>3</sub>	Доля товара, подлежащего комплектации на складе	70																								
A <sub>4</sub>	Уровень централизованной доставки	40																								
A <sub>5</sub>	Доля товара, требующая ручной выгрузки	60																								
A <sub>6</sub>	Доля товара, требующая ручной загрузки	30																								
A <sub>7</sub>	Кратность обработки товаров на участке хранения	2																								
2	<p>Качество, конкурентоспособность транспортных услуг и составные элементы сервиса на транспорте.</p> <p><b>Задача.</b></p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1																								

	По результатам задачи 1 рассчитать стоимость прохождения материального потока на складе. Удельная стоимость работ при выполнении логистических операций на складе следующая: внутрискладское перемещение грузов – 0,6 руб./тонна; операции в экспедициях – 2 руб./тонна; ручная переработка груза в процессе приемки и комплектации – 5 руб./тонна; операции в зоне хранения – 1 руб./тонна; ручная разгрузка и погрузка – 4 руб./тонна; механизированная погрузка и разгрузка – 0,8 руб./тонна.	ПК-10 31, У1, В1
3	Экспедиторские услуги в пунктах отправления, прибытия, передачи (перевалки) грузов.  <b>Задача.</b> Определить ожидаемый остаток материальных ресурсов на предприятии на конец планового года по следующим данным: остаток черных металлов на начало года – 60 тонн; ожидаемое поступление черных металлов в течение года – 120 тонн; ожидаемый расход материала в течение года – 150 тонн.	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
4	Классификация сертифицируемых услуг, схемы сертификации и лицензирования транспортных услуг.  <b>Задача.</b> Издержки выполнения заказа на поставку продукции – 1,25 рубля, ожидаемое годовое потребление продукции – 10609 штук; годовые затраты на содержание единицы продукции – 0,1 рубля. Определить оптимальный размер заказа.	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
5	Гибкая тарифная политика как элемент сервиса. Задача об исчислении провозных плат.  <b>Задача.</b> Укажите точку заказа (количество единиц) в модели с фиксированным размером заказа. Известно, что резервный запас равен 150 единиц; среднесуточный сбыт – 8 единиц; время выполнения заказа – 6 дней.	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
6	Система скидок с тарифа. Классификация скидок. Транспортная составляющая в цене продукции. <b>Задача.</b> Определить максимальный уровень запаса в системе с постоянным уровнем запаса, если резервный запас равен 200 единиц, среднесуточный сбыт – 5 единиц, время доставки продукции – 6 единиц, длительность промежутка времени между проверками – 4 дня.	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
7	Дополнительные сборы и порядок их начисления.  <b>Задача.</b> Определить годовые затраты на выполнение заказа, если известно, что издержки выполнения заказа – 10 рублей, годовой спрос – 1470 тонн, оптимальный размер партии поставки – 35 тонн.	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
8	Срок и дата доставки грузов. Ускорение доставки грузов как элемент сервиса услуг. Задача об исчислении сроков доставки грузов.  <b>Задача.</b> Лесопильный завод получает круглые лесоматериалы сплавом в период с 1 мая по 1 ноября. Годовая программа распиловки – 10950 м <sup>3</sup> ,	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1



	среднесуточная – 30 м <sup>3</sup> . Перерыв в поступлении с 1 ноября по 1 мая – 181 день. Рассчитать размер максимального сезонного запаса на каждую дату.				
9	<p>Функциональная взаимосвязь логистики с коммерцией, маркетингом и финансами</p> <p><b>Задача.</b>          Определить максимальный производственный запас пиломатериалов хвойных пород на плановый месяц на основе следующих данных: вся потребность в пиломатериалах в плановом месяце – 600 м<sup>3</sup>; поставщик отгружает пиломатериалы один раз в месяц; время на организацию отгрузки поставщиком, нахождение в пути и организацию приемки потребителем – 10 дней; поступление на предприятие пиломатериалов осуществляется в течение 5 дней.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1			
10	<p>Посредничество в логистике</p> <p><b>Задача.</b>          Годовая потребность в комплектах изделий составляет 1850 штук. Стоимость подачи одного заказа – 180 рублей. Цена единицы комплекта изделий – 500 рублей, стоимость содержания комплекта изделий составляет 10 % от его цены. Число рабочих дней в году – 230, время поставки – 12 дней, максимально возможное время задержки – 3 дня. Определить параметры системы с фиксированным размером заказа.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1			
11	<p>Задача «сделать или купить».</p> <p><b>Задача.</b>          Рассчитать параметры системы управления запасами с фиксированным интервалом времени между заказами, если рабочих дней в году – 230, оптимальный размер заказа – 116 штук, время поставки – 12 дней, максимально возможная задержка – 3 дня, годовая потребность в изделиях – 1850 штук.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1			
12	<p>Понятие логистического сервиса и его роль в повышении конкурентоспособности торгового предприятия.</p> <p><b>Задача.</b>          Известно, что затраты на поставку единицы продукции составляют 15 рублей, годовое потребление – 1200 единиц, годовые затраты на хранение единицы продукции – 0,1 рубля. Размер партии поставки (единиц): 100, 200, 400, 500, 600, 800, 1000. Годовое производство – 15000 единиц, издержки из-за дефицита единицы продукции – 0,4. Определить: оптимальный размер закупаемой партии и построить график; оптимальный размер заказываемой партии при собственном производстве; оптимальный размер партии в условиях дефицита.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1			
13	<p>Уровень логистического сервиса: понятие, методы расчета.</p> <p><b>Задача.</b>          Определить оптимальный размер партии при оптовой скидке. Структура цен и издержки приведены в таблице. Годовое потребление составляет 10<sup>6</sup> единиц, затраты на поставку партии – 25 рублей.</p> <p>Структура оптовой скидки и издержек</p> <table border="1" data-bbox="327 1993 1276 2067"> <tr> <td>Размер партии поставки, единиц</td> <td>Цена, рублей</td> <td>Затраты на содержание запасов,</td> </tr> </table>	Размер партии поставки, единиц	Цена, рублей	Затраты на содержание запасов,	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
Размер партии поставки, единиц	Цена, рублей	Затраты на содержание запасов,			

		рублей		
	0 - 9999	2,5	0,6	
	10000 – 19999	2,0	0,4	
	20000 и более	1,5	0,3	
14	<p>Принципы и задачи логистического сервиса.</p> <p><b>Задача.</b> Литейный цех станкозавода изготавливает 3 наименования деталей, предназначенных для станка. Программа производства станка на планируемый год – 800 штук. Из чугуна отливаются детали в количестве на станок: А – 1 с черновым весом 1560 килограмм; Б – 1 с черновым весом 845 килограмм; В – 2 с черновым весом 1,2 килограмма. Коэффициент выхода годного литья – 0,7. Рецепт шихты для получения годного литья следующий (%): чугун – 43; чугун зеркальный – 0,8; ферросицилий доменный – 0,8; возврат – 32,5; лом чугунный – 9,5; лом стальной – 13,4. Рассчитать потребность в шихтовых материалах.</p>			ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
15	<p>Классификация видов сервисного обслуживания и критерии их оценки.</p> <p><b>Задача.</b> Необходимо рассчитать потребность в топливе для отопления зданий предприятия, находящегося в Московской области, у которого длительность отопительного периода – 189 дней, средняя наружная температура – 5,2<sup>0</sup> С мороза. На предприятии необходимо отопить 200 тыс. м<sup>3</sup> производственных, 20 тыс. м<sup>3</sup> складских и 10 тыс. м<sup>3</sup> служебных помещений. Норма расхода условного топлива – 1,1 килограмм на 1<sup>0</sup> С разности температур на 1000 м<sup>3</sup> зданий.</p>			ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
16	<p>Современные складские технологии работы с материальными и информационными потоками.</p> <p><b>Задача.</b> Определить полезную площадь крытого склада и коэффициент, учитывающий дополнительную площадь для проходов и проездов, если по длине склада размещено пять секций, длиной 18 метров и шириной 12 метров. Проезды имеют ширину 3 метра, один из них вдоль склада, а пять поперек.</p>			ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
17	<p>Контроллинг в логистических системах .</p> <p><b>Задача.</b> На складе штучных и затаренных материалов для механизации погрузочно-разгрузочных работ используются подвижные пластинчатые конвейеры. Определить, требуемое количество пластинчатых конвейеров, если в течении рабочей смены (8 часов) требуется переработать 250 тонн материалов, упакованных в тару. При расчете принять: средний вес каждого места – 50 килограмм; скорость движения ленты – 0,6 м/с; среднее расстояние груза на конвейере – 7 метров. Коэффициент использования конвейера по времени принять 0,75.</p>			ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
18	<p>Логистическая стратегия ценообразования.</p> <p><b>Задача.</b> Определить площадь крытого склада для грузов, прибывающих повагонными отправлениями. Максимальное поступление – 8 вагонов в</p>			ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31,

	сутки, средняя масса груза в вагоне – 40 тонн. Коэффициент, учитывающий дополнительную площадь – 1,45, средняя нагрузка на 1 м <sup>2</sup> склада – 0,85, срок хранения грузов- 5 дней.	У1, В1
19	<p>Влияние цен на организацию материальных потоков.</p> <p><b>Задача.</b>  На складе металла используются башенные краны. Определить требуемое количество кранов, если в течение рабочей смены (7 часов) необходимо переработать 560 тонн металла. При расчете принять: продолжительность полного цикла работы крана составляет 3 минуты; грузоподъемность крана – 5 тонн; средний коэффициент использования грузоподъемности – 0,65, времени – 0,75.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
20	<p>Индивидуальное определение цен.</p> <p><b>Задача.</b>  Определить потребность в ленточных конвейерах картофелехранилища. Емкость картофелехранилища составляет 6500 тонн, картофель в период массовой уборки поступает в течение 14 дней. Загрузка хранилища в этот период производится в две смены, продолжительность смены – 7 часов. Коэффициент использования по дням и сменам равен 1,5, затраты времени обслуживающего персонала хранилища на личные потребности составляют 2% общего бюджета их рабочего времени. Среднее расстояние перемещения контейнеров с контейнеров – 58 метров, объемная масса картофеля – 0,67 т/м<sup>3</sup>, угол естественного наклона материала при движении на ленте конвейера – 15<sup>0</sup>.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
21	<p>Ценообразование при различных типах и уровнях конкуренции.</p> <p><b>Задача.</b>  Литейный цех станкозавода изготавливает 3 наименования деталей, предназначенных для станка. Программа производства станка на планируемый год – 800 штук. Из чугуна отливаются детали в количестве на станок: А – 1 с черновым весом 1560 килограмм; Б – 1 с черновым весом 845 килограмм; В – 2 с черновым весом 1,2 килограмма. Коэффициент выхода годного литья – 0,7. Рецепт шихты для получения годного литья следующий (%): чугун – 43; чугун зеркальный – 0,8; ферросилиций доменный – 0,8; возврат – 32,5; лом чугунный – 9,5; лом стальной - 13,4. Рассчитать потребность в шихтовых материалах.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
22	<p>Служба логистики в торговой компании: место в организационной структуре управления, основные функции, взаимосвязь с другими службами.</p> <p><b>Задача.</b>  Определить максимальный производственный запас пиломатериалов хвойных пород на плановый месяц на основе следующих данных: вся потребность в пиломатериалах в плановом месяце – 600 м<sup>3</sup>; поставщик отгружает пиломатериалы один раз в месяц; время на организацию отгрузки поставщиком, нахождение в пути и организацию приемки потребителем – 10 дней; поступление на предприятие пиломатериалов осуществляется в течение 5 дней.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
23	Организационно - функциональная структура логистической системы мониторинга.	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1,

	<p><b>Задача.</b>          Годовая потребность в комплектах изделий составляет 1850 штук. Стоимость подачи одного заказа – 180 рублей. Цена единицы комплекта изделий – 500 рублей, стоимость содержания комплекта изделий составляет 10 % от его цены. Число рабочих дней в году – 230, время поставки – 12 дней, максимально возможное время задержки – 3 дня. Определить параметры системы с фиксированным размером заказа.</p>	В1 ПК-10 31, У1, В1
24	<p>Критерии оценки деятельности службы логистики. Показатели логистики.</p> <p><b>Задача.</b>          Определить площадь крытого склада для грузов, прибывающих повагонными отправками. Максимальное поступление – 8 вагонов в сутки, средняя масса груза в вагоне – 40 тонн. Коэффициент, учитывающий дополнительную площадь – 1,45, средняя нагрузка на 1 м<sup>2</sup> склада – 0,85, срок хранения грузов- 5 дней.</p>	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
25	<p>Логистическая стратегия: понятие, ключевые вопросы. Влияние внешней и внутренней среды на логистическую стратегию фирмы.</p> <p><b>Задача.</b>          На складе металла используются башенные краны. Определить требуемое количество кранов, если в течение рабочей смены (7 часов) необходимо переработать 560 тонн металла. При расчете принять: продолжительность полного цикла работы крана составляет 3 минуты; грузоподъемность крана – 5 тонн; средний коэффициент использования грузоподъемности – 0,65, времени – 0,75.</p>	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине «Сервисная логистика» (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«Зачтено» - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

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

«31» августа 2020 г.

Аннотация рабочей программы дисциплины  
Сервисная логистика

Направление подготовки  
38.04.01 «Экономика»

Направленность (профиль)  
«Экономика фирмы и отраслевых рынков»

Квалификация  
магистр

Форма обучения  
очная

Рязань, 2020

### 1. Цель освоения дисциплины

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

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1.

Дисциплина изучается на 2 курсе (в 4 семестре)

### 3. Трудоемкость дисциплины: 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

### 4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ОПК-3	Способность принимать организационно-управленческие решения	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
2.	ПК-3	Способность проводить самостоятельные исследования в соответствии	Логистические методы исследования уровня сервиса, предлагаемого фирмой	Оценивать уровень предоставляемого организацией сервисного обслуживания клиентов на	Навыками исследования уровня сервиса на уровне фирмы и отраслевого рынка

		с разработанной программой	своим клиентам	уровне фирмы и отраслевого рынка	
3.	ПК-10	Способность составлять прогноз основных социально-экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом	Методы прогнозирования основных показателей, характеризующих уровень логистического сервиса на уровне предприятия и отрасли	Планировать логистические операции, необходимые для оказания услуг наиболее эффективным способом с точки зрения затрат и удовлетворения запросов потребителей	Навыками прогнозирования показателей сервисного обслуживания внешних и внутренних клиентов фирмы

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения**  
Зачет (4 семестр)

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных технологий.