

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.14

Логистика сервисного обслуживания

Учебный план: _____ ФГОС3++b380302.28-34_26-14.plx

Кафедра: 28 Маркетинга и логистики

Направление подготовки:
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки:
(специализация) Логистика и управление цепями поставок

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
8	УП	18	36	17,75	0,25	2	Зачет
	РПД	18	36	17,75	0,25	2	
Итого	УП	18	36	17,75	0,25	2	
	РПД	18	36	17,75	0,25	2	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, доцент

Ившин С.Ю.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой маркетинга и логистики

Назарова А.Н.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Назарова А.Н.

Методический отдел:

Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: ознакомить с теорией и практикой логистики сервисного обслуживания в современных условиях с учетом специфики организаций различного рода деятельности и форм собственности.

1.2 Задачи дисциплины:

- рассмотреть ключевые аспекты системы логистического обслуживания;
- проанализировать рабочие элементы системы логистического обслуживания;
- освоить методики разработки системы логистического обслуживания;
- выявить особенности организации и управления сервисной логистикой в организации;
- дать представление о роли сервисного обслуживания для различных организаций

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-5: Способен организовывать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок
Знать: ключевые аспекты системы логистического обслуживания; особенности логистического обслуживания при перевозке различных видов грузов различными видами транспорта; основные стадии цикла логистического обслуживания и его участники; критерии качества логистического обслуживания
Уметь: работать с соответствующей документацией по системе качества; анализировать требования к системе логистического обслуживания; оперативно формировать отчеты о результатах логистического обслуживания, в том числе в процессе перевозки грузов в цепях поставок
Владеть: методикой разработки системы логистического обслуживания на предприятии; методами организации логистической деятельности сервисного обслуживания, в том числе в процессе перевозки грузов в цепях поставок
ПК-7: Способен организовывать процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок
Знать: правовые основы логистического обслуживания в процессе перевозки грузов в цепи поставок; стандарты качества в сфере логистического обслуживания; политику компании в области клиентского сервиса
Уметь: устанавливать требования клиентов к логистическому обслуживанию и оценивать и анализировать его результаты; работать с претензионной документацией; оформлять документы на несоответствующую услугу; проводить переговоры с клиентами, направленные на улучшение качества оказания логистических услуг
Владеть: навыками идентификации систематических ошибок и их причин, а также разработкой мер по их предотвращению с целью повышения уровня логистики сервисного обслуживания; проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям, взаимодействие с ними по качеству сервиса; методами улучшения качества оказания логистических услуг.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Ключевые аспекты системы логистического обслуживания	8				ДИ,ДС
Тема 1. Введение в логистику сервисного обслуживания: Понятие и сущность логистики сервисного обслуживания. Роль логистики в системе сервисного обслуживания. Основные задачи логистики сервисного обслуживания. Ключевые элементы логистической системы в сервисе.		2	4,5	2	
Тема 2. Логистическая инфраструктура сервисного обслуживания: Определение и состав логистической инфраструктуры. Виды логистической инфраструктуры в сервисе. Управление запасами и складами в сервисном обслуживании. Транспортное обеспечение сервисных процессов.		2	4,5	2	
Тема 3. Логистическая инфраструктура сервисного обслуживания: Определение и состав логистической инфраструктуры. Виды логистической инфраструктуры в сервисе. Управление запасами и складами в сервисном обслуживании. Транспортное обеспечение сервисных процессов.		2	4,5	2	
Тема 4. Управление запасами и логистика поставок в сервисе. Виды запасов в сервисном обслуживании. Методы управления запасами. Логистическая координация поставок. Современные технологии в управлении запасами.		2	4,5	2	
Раздел 2. методика разработки логистической системы обслуживания потребителей					ДС
Тема 5. Информационные технологии в логистике сервисного обслуживания: Роль информационных технологий в сервисной логистике. Автоматизация процессов управления сервисным обслуживанием. Использование ERP и CRM систем. Цифровизация и перспективные технологии в логистике сервиса.		2	4,5	2	
Тема 6. Логистика обратного обслуживания: Понятие и значение обратной логистики. Виды обратного сервисного обслуживания. Логистические процессы утилизации и переработки. Организация возвратов и ремонта.		4	4,5	3,75	

Тема 7. Качество и оценка эффективности: логистики сервисного обслуживания. Показатели эффективности логистики сервиса. Методы оценки качества сервисных услуг. Повышение уровня клиентского сервиса. Кейсы и примеры успешных логистических решений.		2	4,5	2	
Тема 8. Современные тренды и перспективы логистики сервисного обслуживания: Развитие сервисной логистики в условиях цифровой экономики. Влияние глобализации на логистику сервисного обслуживания. Устойчивое развитие и экологическая логистика. Будущее логистики сервисного обслуживания.		2	4,5	2	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		18	36	17,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		54,25		17,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-5	-перечисляет ключевые аспекты системы логистического обслуживания; -имеет представление об основных стадиях цикла логистического обслуживания и его участниках; -анализирует требования к системе логистического обслуживания; -демонстрирует владение методами организации логистической деятельности сервисного обслуживания.
ПК-7	-имеет представление об основах формирования политики компании в области клиентского сервиса; - сопоставляет требования клиентов к логистическому обслуживанию и способен оценивать и анализировать его результаты; -демонстрирует навыками идентификации систематических ошибок и их причин, а также разработкой мер по их предотвращению с целью повышения уровня логистики сервисного обслуживания.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обучающийся показывает глубокое понимание основных принципов деятельности эффективной логистики сервисного обслуживания. Демонстрирует эрудицию на поставленные вопросы.	
Не зачтено	Обучающийся допустил существенные ошибки в ответе на вопросы преподавателя.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 8	
1	Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.
2	Характеристики логистических провайдеров.
3	Формирование подсистемы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов
4	Организация и управление сервисной логистикой
5	Важность сервисного обслуживания для организаций общественного питания
6	Актуальность сервисного обслуживания для государственных и частных организаций различных направлений деятельности
7	Методика разработки системы логистического обслуживания
8	Рабочие элементы системы логистического обслуживания
9	Спецификация логистического обслуживания
10	Спецификация предоставления логистического обслуживания
11	Спецификация контроля качества логистического обслуживания
12	Критерии качества логистического обслуживания
13	Зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания
14	Формирование системы логистического сервиса
15	Специфические особенности логистического обслуживания
16	Характерные особенности понятий: услуга и сервис
17	Сервисное обслуживание, понятие и виды
18	Технология и организационная структура обслуживания
19	Уровень логистического обслуживания
20	Послепродажное логистическое обслуживание
21	Выбор варианта системы логистики фирмы по критерию «затраты-сервис»
22	Ключевые аспекты системы логистического обслуживания
23	Требования к системе логистического обслуживания
24	Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом
25	Экономические показатели работы сервисных предприятий и способы их определения

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Как влияет на уровень логистического обслуживания увеличение количественной оценки фактически оказываемого объема логистических услуг:

- А) Уровень логистического обслуживания увеличивается.
- Б) Уровень логистического обслуживания уменьшается.
- В) Уровень логистического обслуживания не изменяется.

2. Какой вариант ответа правильно характеризует следующие значения уровня логистического обслуживания – 25 %; 90%; 110 %:

- А) Верно; верно; неверно.
- Б) Верно; неверно; неверно.
- В) Верно; верно; верно.

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Не предусмотрены

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☒ Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время на подготовку – 0,5 час, подготовка ответа на теоретический вопрос и выполнение теста. Для расчетов студенту необходимо иметь калькулятор, также ему предоставляется справочная информация.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Левкин, Г. Г.	Управление логистикой в организации	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2022	https://www.iprbooks.hop.ru/122338.html
Палагин, Ю. И.	Логистика - планирование и управление материальными потоками	Санкт-Петербург: Политехника	2020	https://www.iprbooks.hop.ru/94836.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Лавренко, Е. А., Воронова, Д. Ю.	Логистика. Практикум	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2017	http://www.iprbookshop.ru/78784.html
Папшева, Н. Д.	Сервис и логистика на транспорте	Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2016	http://www.iprbookshop.ru/90913.html
Родионова, Н. С., Домбровская, Я. П., Дерканосова, А. А., Белокурова, Е. В., Родионова, Н. С.	Организация производства и логистика предприятий общественного питания	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий	2016	http://www.iprbookshop.ru/64407.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
Электронная библиотека ВШТЭ СПб ГУПТД [Электронный ресурс]. URL: <http://nizrp.narod.ru>
Электронно-библиотечная система «Айбукс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ibooks.ru>

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду