

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++v380302.28-5_26-15.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: очно-заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
9	УП	17	17	37,75	0,25	2	Зачет
	РПД	17	17	37,75	0,25	2	
Итого	УП	17	17	37,75	0,25	2	
	РПД	17	17	37,75	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	9				ДИ
Тема 1. Понятия услуги и сервиса. Логистический сервис; Логистическое обслуживание; Формирование системы логистического сервиса		1	2	12	
Тема 2. Критерии качества логистического обслуживания: Показатели качества, Уровень логистического обслуживания, Зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания; Варианты поступления материального потока в систему потребления		2	1	12	
Раздел 2. методика разработки логистической системы обслуживания потребителей					ДС
Тема 3. Рабочие элементы системы логистического обслуживания: Процесс маркетинга. Краткое описание услуги. Процесс проектирование. Спецификация логистического обслуживания. Спецификация предоставления логистического обслуживания. Спецификация контроля качества.		2	1	4,75	
Тема 4. Методика разработки системы логистического обслуживания: краткое описание в спецификацию обслуживания, спецификацию их предоставления и спецификацию управления качеством с отражением возможностей предприятия (т.е. Целей, политики и стоимости)		4	1	2	
Тема 5. Важность сервисного обслуживания для организации: организаций общественного питания, государственных и частных организаций различных направлений деятельности		4	2	4	
Тема 6. Организация и управление сервисной логистикой: Формирование подсистемы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов. Характеристики логистических провайдеров. Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.		4	10	3	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	17	37,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			

Всего контактная работа и СР по дисциплине		34,25	37,75	
--	--	-------	-------	--

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 9	
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				
Палагин, Ю. И.	Логистика - планирование и управление материальными потоками	Санкт-Петербург: Политехника	2020	https://www.iprbooks.hop.ru/94836.html
Левкин, Г. Г.	Управление логистикой в организации	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2022	https://www.iprbooks.hop.ru/122338.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
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

Папшева, Н. Д.	Сервис и логистика на транспорте	Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2016	http://www.iprbookshop.ru/90913.html
Лавренко, Е. А., Воронова, Д. Ю.	Логистика. Практикум	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2017	http://www.iprbookshop.ru/78784.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

Microsoft Windows 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