

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

                    Лейфа                     А.В. Лейфа

« 2 » марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебный предмет

МДК.03.02 Логистика сервисного обслуживания

Специальность 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Квалификация выпускника – Операционный логист

Год набора – 2024

Курс       3       Семестр       5      

Дифференцированный зачет 5 сем

Общая трудоемкость учебного предмета 132.0 (академ. час)

Составитель Е.С. Рычкова, доцент, канд. экон. наук

Экономический факультет

Кафедра экономической безопасности и экспертизы

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 21.04.2022 № 257

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры экономической безопасности и экспертизы

29.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Рычкова Е.С. Рычкова

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе

Кирилюк Н.В. Кирилюк

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Кирилюк Н.В. Кирилюк

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 2 » марта 2024 г.

## **1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Рабочая программа МДК. 03.02 Логистика сервисного обслуживания, является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, в части освоения основных видов деятельности и соответствующих профессиональных компетенций.

## **2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Междисциплинарный курс "Логистика сервисного обслуживания" является частью профессионального цикла и входит в профессиональный модуль ПМ.03. Организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании, 132 часа. Для успешного освоения дисциплины обучающиеся должны овладеть компетенциями, полученными при изучении предшествующих дисциплин. На изучении данной дисциплины базируется овладение общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей 6 семестра, учебной и производственной практики.

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**

ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса.

Практический опыт: участия в разработке элементов логистического сервиса

Умения: применять методы маркетинговых исследований; определять экономические параметры логистического сервиса; определять параметры качества логистического сервиса

Знания: содержание, задачи и принципы логистического сервиса; элементы сервисного обслуживания; классификация логистического сервиса; роль маркетинга в логистическом сервисе; экономические параметры организации логистического сервиса

ПК 3.3. Оценивать качество логистического сервиса.

Практический опыт: участия в анализе элементов логистического сервиса

Умения: применять методы оценки качества логистического сервиса; рассчитывать показатели эффективности логистического сервиса; оценивать эффективность уровня логистического обслуживания

Знания: показатели, оценивающие качество логистического сервиса; уровни и параметры качества логистического сервиса; факторы качества сервисного обслуживания; классификация показателей оценки логистического сервиса

## **4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 3.67 зачетных единицы, 132.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

4.10 – У (Уроки)

4.11 – С (Семинарские занятия)

1	2	3	4											5	6	7	
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.10	4.11	4.7	4.8	4.9				
1	Теоретико-методологические основы сервисной логистики	5	4		4											2	Опрос, проверка задач.
2	Логистический сервис в торговле	5	8		4											2	Опрос, проверка задач.
3	Области применения сервисной логистики на коммерческом предприятии	5	8		4											2	Опрос, проверка задач.
4	Формирование системы логистического сервиса	5	8		4											6	Опрос, проверка задач.
5	Упаковка и ее функции в системе сервисной логистики	5	8		6											6	Опрос, проверка задач.
6	Оценка качества сервисной логистики в торговле	5	8		4											6	Опрос, проверка задач.
7	Методы оценки качества сервисной логистики в торговле	5	10		4											6	Опрос, проверка задач.
8	Системы сервисной логистики на коммерческом предприятии	5	10		2											6	Опрос, проверка задач.

9	Промежуточная аттестация	5														Зачет с оценкой
	Итого		64.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	36.0		

## 5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

### 5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Теоретико-методологические основы сервисной логистики	Сущность, задачи и функции сервисной логистики. Понятие сервисной логистики. Принципы, задачи и функции сервисной логистики.
2	Логистический сервис в торговле	Логистический сервис в системе торгового посредничества. Основные принципы логистического сервиса: обязательность предложения, свободный выбор потребителем формы и уровня логистического обслуживания, эластичность и гибкость сервиса, технико-технологическая адаптивность сервиса, информативность сервиса, адекватность ценовой политики в сфере логистического сервиса внутренним и внешним переменным торговой деятельности, соответствие продаваемых товаров сервису, удобство сервиса. Классификация логистического сервиса в торговле по временному параметру, в зависимости от формы оплаты, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптивности к потребностям, по форме организации, по масштабу.
3	Области применения сервисной логистики на коммерческом предприятии	Сущность сервиса потребительского спроса, производственного сервиса, сервиса послепродажного обслуживания, информационного сервиса, финансово-кредитного сервиса.
4	Формирование системы логистического сервиса	Экспедиционное обслуживание: коммиссионирование, упаковка, документальное оформление перевозок, погрузочно-разгрузочные и складские работы, информационное обеспечение перевозок. Технология и организационная структура обслуживания. Показатели качества обслуживания. Определение целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания.
5	Упаковка и ее функции в системе сервисной логистики	Основные функции и характеристики упаковки. Требования предъявляемые к упаковке на современном этапе развития сервисной логистики. Причины изменений в структуре потребления упаковки в нашей стране.
6	Оценка качества сервисной логистики в торговле	Понятие качества логистического сервиса. Параметры измерения качества логистического сервиса. Критерии оценки качества логистического сервиса.
7	Методы оценки качества	Стратегия анализа качества логистического

	сервисной логистики в торговле	сервиса: определение новых продуктов и уровня сервиса, поддержание продуктового канала. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы). Контрольные листки. Гистограммы. Диаграммы разброса. Анализ Парето. Стратификация. Контрольные карты по количественным признакам. Контрольные карты по качественным признакам.
8	Системы сервисной логистики на коммерческом предприятии	Сущность и содержание услуг логистической инфраструктуры. Понятие логистической «сервизации» экономики. Услуги логистической инфраструктуры.

## 5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Объект, предмет, сущность и место логистики производственных процессов в системе логистического менеджмента	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы по теме: Объект, предмет, сущность и место логистики производственных процессов в системе логистического менеджмента. Выполнение индивидуальных заданий.
Логистический сервис в торговле	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы по теме: Логистический сервис в торговле. Выполнение индивидуальных заданий.
Области применения сервисной логистики на коммерческом предприятии	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы по теме: Области применения сервисной логистики на коммерческом предприятии. Выполнение индивидуальных заданий.
Формирование системы логистического сервиса	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы по теме: Формирование системы логистического сервиса. Выполнение индивидуальных заданий.
Упаковка и ее функции в системе сервисной логистики	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы по теме: Упаковка и ее функции в системе сервисной логистики. Выполнение индивидуальных заданий.
Оценка качества сервисной логистики в торговле	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы по теме: Оценка

	качества сервисной логистики в торговле. Выполнение индивидуальных заданий.
Методы оценки качества сервисной логистики в торговле	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы по теме: Методы оценки качества сервисной логистики в торговле. Выполнение индивидуальных заданий.
Системы сервисной логистики на коммерческом предприятии	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям Работа со справочными материалами. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы по теме: Системы сервисной логистики на коммерческом предприятии. Выполнение индивидуальных заданий.

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Теоретико-методологические основы сервисной логистики	Изучение и заполнение нормативной документации. Решение задач по теме.	2
2	Логистический сервис в торговле	Изучение и заполнение нормативной документации. Решение задач по теме.	2
3	Области применения сервисной логистики на коммерческом предприятии	Решение задач по теме. Составление кроссвордов, ребусов, тестов.	2
4	Формирование системы логистического сервиса	Решение задач по теме. Разработка схем-конспектов для закрепления материала и упорядочения информации подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ к их защите.	6
5	Упаковка и ее функции в системе сервисной логистики	Изучение и заполнение нормативной документации. Решение задач по теме.	6
6	Оценка качества сервисной логистики в торговле	Изучение и заполнение нормативной документации. Решение задач по теме.	6

7	Методы оценки качества сервисной логистики в торговле	Решение задач по теме. Разработка схем-конспектов для закрепления материала и упорядочения информации подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ к их защите.	6
8	Системы сервисной логистики на коммерческом предприятии	Изучение и заполнение нормативной документации. Решение задач по теме.	6

При проведении практических занятий используются: деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций (case-study), видео-урок, «мозговой штурм», мини-лекция, работа в группах, контрольный лист или тест, игровые упражнения, разработка проекта, решение ситуационных задач, дискуссия группы экспертов, интервью, инсценировка, проигрывание ситуаций, выступление в роли обучающего и др.

Лекции проводятся с использованием мультимедийного оборудования. Каждая лекция сопровождается показом лекционных демонстраций (видеосюжетов).

Для усвоения дисциплины используются интерактивные базы данных, справочные материалы.

А) Информационно-развивающие технологии

- лекционно-семинарский метод (темы 1-8).
- самостоятельное изучение литературы (темы 1-8)
- использование электронных средств информации (темы 1-8)

Б) Деятельностные практико-ориентированные технологии

- анализ конкретных ситуаций (темы 1-8).

В) Развивающие проблемно-ориентированные технологии

- семинар пресс-конференция (тема 4,7).
- учебная дискуссия (тема 8).

Г) Личностно-ориентированные технологии (темы 1-8).

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету с оценкой:

1. Принципы, цели, функции и задачи обслуживания потребителей (предоставления логистического сервиса).
2. Полный цикл заказа клиентов: особенности реализации в зависимости от вида деятельности предприятия.
3. Место логистического сервиса в логистической системе компании.
4. Задачи логистики, решаемые на стратегическом, тактическом и операционном уровне при формировании системы управления сервисом.
5. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса.
6. Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом.
7. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом. Роль логистики в обслуживании потребителей.
8. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания потребителей.
9. Логистический сервис и его составляющие. Уровень обслуживания клиентов. Базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью, «совершенный заказ».
10. Концепция «ценности для клиента»: идеи, принципы, положения, роль логистики в



ее приложении.

11. Алгоритм формирования логистического сервиса: особенности его применения для предприятий с различными видами деятельности.

12. Сущность управление логистическим сервисом в разрезе межфункциональной координации подразделений компании.

13. Традиционные и современные методы обслуживания потребителей: основные принципы и принципиальные различия.

14. Формирование системы логистического сервиса: от стандарта услуг к индивидуализации пакета услуг.

15. Специфика управления качеством логистического сервиса на предприятиях с различными видами деятельности.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса.	оценка хода решения заданий, содержащихся в практических работах; оценка заданий, выполненных в ходе промежуточной аттестации.
ПК 3.3. Оценивать качество логистического сервиса.	оценка хода решения заданий, содержащихся в практических работах; оценка заданий, выполненных в ходе промежуточной аттестации.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

### а) литература

1.Неруш, Ю. М. Логистика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 559 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16243-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530661> (дата обращения: 07.05.2024).

2.Логистика : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Щербаков [и др.]; под редакцией В. В. Щербакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16993-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538232> (дата обращения: 07.05.2024).

3.Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для среднего профессионального образования / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 507 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03178-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538413> (дата обращения: 07.05.2024).

4.Левкин, Г. Г. Логистика: теория и практика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Левкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07384-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538943> (дата обращения: 07.05.2024).

### б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Google Chrome	Бесплатное распространение по лицензии google chromium <a href="http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html">http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html</a> на условиях <a href="https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html">https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html</a> .

2	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="https://ru.libreoffice.org/about-us/license/">https://ru.libreoffice.org/about-us/license/</a>
3	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
4	<a href="https://logirus.ru/">https://logirus.ru/</a>	Информационный портал по производственной логистике.
5	<a href="https://logistics.ru/">https://logistics.ru/</a>	Аналитика отраслевой логистики, новости, прогнозы, новейшие разработки.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

## **9. МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

Занятия по дисциплине «Логистика сервисного обслуживания» проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно- библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду университета

На занятиях применяется следующее техническое оборудование: ПЭВМ, проектор.