

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ДЕПАРТАМЕНТ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И  
ОБРАЗОВАНИЯ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

Институт Экономики и управления АПК  
Кафедра Логистика и маркетинг в АПК

СОГЛАСОВАНО:  
Директор ИЭиУ АПК  
Шапорова З.Е.  
«23» марта 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Ректор Красноярского ГАУ  
Пыжикова Н.И.  
«26» марта 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Логистика в сфере услуг**

для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление 38.03.02 «Менеджмент»  
(шифр – название)

Профиль Логистика в АПК  
Курс 1  
Семестр 1  
Форма обучения очная  
Квалификация выпускника бакалавр

Красноярск, 2021

Составители: Лукиных В.Ф., д.э.н., профессор, зав. каф.

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«15» марта 2021г.

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Логистика в АПК»

Программа обсуждена на заседании кафедры протокол № 10 от « 15 » 03 2021 г

Зав. кафедрой Лукиных В.Ф., д.э.н., профессор кафедры логистики и маркетинга в АПК

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

« 15 » 03 2021 г

## **Лист согласования рабочей программы**

Программа принята методической комиссией института экономики и управления АПК протокол № 8 «23» марта 2021г.

Председатель методической комиссии Рожкова А.В.  
«23» марта 2021г.

Заведующий выпускающей кафедрой по направлению подготовки  
38.03.02 – «Менеджмент», профиль «Логистика в АПК»

Лукиных В.Ф., д.э.н., профессор кафедры логистики и маркетинга в АПК  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

« 23 »      03      2021 г.

## Оглавление

<b>АННОТАЦИЯ</b>	<b>5</b>
<b>1. ТРЕБОВАНИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>5</b>
1.1. Внешние и внутренние требования	5
1.2. Место дисциплины в учебном процессе	5
<b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ</b>	<b>6</b>
<b>3. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
4.1. Структура дисциплины	7
4.2. Трудоёмкость модулей и модульных единиц дисциплины	8
4.3. Содержание модулей дисциплины	9
4.4. Лабораторные/практические/семинарские занятия	11
4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины и виды самоподготовки к текущему контролю знаний	13
4.5.1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения	13
4.5.2. Курсовые проекты (работы)/ контрольные работы/ расчетно-графические работы/ учебно-исследовательские работы	14
<b>5. ВЗАИМОСВЯЗЬ ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ</b>	<b>14</b>
<b>6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>
6.1. Основная литература	15
6.2. Дополнительная литература	15
6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	16
6.4. Программное обеспечение	16
6.5. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям	18
<b>7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ЗАЯВЛЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ</b>	<b>18</b>
<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>21</b>
<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>21</b>
<b>ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД</b>	<b>23</b>

## **АННОТАЦИЯ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Логистика в сфере услуг» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), профиль подготовки «Логистика в АПК» включена в блок 1, часть, формируемая участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Реализация в дисциплине требований ФГОС ВО, ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 38.03.02 Менеджмент, профиль «Логистика в АПК» должна формировать следующие компетенции:

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с современными подходами к управлению логистикой в сфере услуг. Особое внимание уделяется процессу внедрения моделирования в управленческий процесс.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинары, самостоятельная работа студента, консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования и промежуточный контроль в форме зачета с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 час.), практические (36 час.), из них 12 час. в интерактивной форме, и (72 час.) самостоятельной работы студента.

### **1. Требования к дисциплине**

#### **1.1. Внешние и внутренние требования**

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Логистика в сфере услуг» включена в ОПОП, в блок 1, часть, формируемая участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Реализация в дисциплине требований ФГОС ВО, ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 38.03.02 Менеджмент, профиль «Логистика в АПК» должна формировать следующие компетенции:

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

#### **1.2. Место дисциплины в учебном процессе**

Изучение данной дисциплины синхронизировано по времени с получением студентом знаний и навыков в рамках освоения курсов: «Управление качеством логистических услуг в АПК», «Моделирование

цепей поставок», «Интеграционное планирование цепей поставок», "Финансовый менеджмент", "Операционный менеджмент".

Это позволит студенту проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений по оптимизации товародвижения в логистических системах сферы услуг.

Контроль знаний студентов проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

## 2. Цели и задачи дисциплины. Компетенции, формируемые в результате освоения

**Цель дисциплины:** формирование у бакалавров представления о стратегическом планировании в логистических системах АПК.

**Задачи дисциплины:** изучить инструменты стратегического планирования систем товародвижения в координации с финансовыми и информационными потоками в агропромышленном комплексе.

Таблица 1

### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код, наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижений компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5.1 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях</p>	<p><b>знать:</b></p> <p>- методы осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности в сфере услуг.</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>- применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета в сфере услуг.</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>- навыками координации предпринимательской деятельности в сфере услуг в целях обеспечения</p>

	успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками
--	--	---

### 3. Организационно-методические данные дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 час.), их распределение по видам работ и по семестрам представлено в таблице 1.

Таблица 2

#### Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			№1	№2
<b>Общая трудоемкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>4</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	
<b>Контактные часы:</b>	<b>1,9</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	
Лекции (Л)		36	36	
Практические занятия (ПЗ)		36	36	
<b>Самостоятельная работа (СРС):</b>	<b>2,1</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	
Самостоятельное изучение тем, разделов		63	63	
Подготовка к зачету		9	9	
<b>Вид контроля:</b>			Зачет	

### 4. Структура и содержание дисциплины

#### 4.1. Структура дисциплины

Структура дисциплины отражается в виде таблицы 2.

Таблица 3

#### Тематический план

№	Раздел дисциплины	Всего часов в трудоемкости	В том числе			Формы контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Модуль 1. Сущность и значение логистического сервиса	36	9	9	18	зачет
2	Модуль 2. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.	36	9	9	18	зачет
3	Модуль 3. Системы обработки заказов и информационные системы	36	9	9	8	зачет
4	Модуль 4. Взаимодействия и	36	9	9	18	зачет

	услуги в логистической цепи					
<b>5</b>	<b>ВСЕГО</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>зачет</b>

#### 4.2. Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины

Таблица 4

##### Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Контактная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Л	ПЗ	
<b>Модуль 1. Сущность и значение логистического сервиса</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>
<b>Модульная единица 1.1.</b> Понятие «обслуживание клиентов в логистике». Концепция "клиент - сервис" логистического обслуживания.	18	4,5	4,5	9
<b>Модульная единица 1.2.</b> Элементы логистического сервиса в отношении к клиентам. Финансовые аспекты логистики в сфере услуг.	18	4,5	4,5	9
<b>Модуль 2. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>
<b>Модульная единица 2.1.</b> Соотношение издержек и доходности логистического сервиса. Анализ ABC-XYZ - матрица в сфере услуг.	18	4,5	4,5	9
<b>Модульная единица 2.2.</b> Аудит логистического сервиса в сфере услуг. Стандарты логистического обслуживания и отчетность по ним. Улучшение показателей логистического сервиса.	18	4,5	4,5	9
<b>Модуль 3. Системы обработки заказов и информационные системы</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>
<b>Модульная единица 3.1.</b> Цикл выполнения заказа клиента. Путь прохождения заказа клиента. Коммуникационные функции в заказе. Применение логистических информационных систем для поддержки конкуренции в сфере услуг в реальном времени.	18	4,5	4,5	9
<b>Модульная единица 3.2.</b> Современные системы обработки заказов. Внутренние продажи - телемаркетинг. электронный обмен данными. Интегрированные	18	4,5	4,5	9



Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Контактная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Л	ПЗ	
системы обработки заказов и логистической информационной системы управления. Управление базами данных.				
<b>Модуль 4. Взаимодействия и услуги в логистической цепи</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>
<b>Модульная единица 4.1.</b> Понятие базового уровня обслуживания - доступность, функциональность, надежность, совершенный заказ. Услуги с добавленной стоимостью.	18	4,5	4,5	9
<b>Модульная единица 4.2.</b> эффективный уровень издержек логистики в сфере услуг. Взаимоотношения внутри цепи поставок: конкурентоспособность, риск. влияние, лидерство, факторы успеха.	18	4,5	4,5	9
<b>Подготовка к зачету</b>	<b>9</b>			<b>9</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

Формирование компетенций бакалавров определяет целесообразность широкого использования интерактивных методов обучения, что находит отражение при чтении лекций и проведении семинарских занятий. Лекции проводятся в объеме 36 часов, из них 8 часов проводятся в интерактивной форме. Семинарские занятия проводятся в объеме 36 часов (10 интерактивные) – групповые дискуссии по темам курса, анализ конкретных ситуаций, круглые столы, оппонирование презентаций выполненных работ, индивидуальных и групповых исследовательских проектов.

Практические занятия проводятся в компьютерных классах с использованием программных продуктов Microsoft Excel с помощью которых имитируется построение системы стратегического планирования.

#### 4.3. Содержание модулей дисциплины

Таблица 5

#### Содержание лекционного курса

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид <sup>1</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	<b>Модуль 1. Сущность и значение логистического сервиса</b>			<b>9</b>
	Модульная единица 1.1..	Лекция №1. Понятие «обслуживание клиентов в логистике». Концепция "клиент - сервис" логистического обслуживания	Опрос	4,5
2	Модульная единица 1.2.	Лекция №2 Элементы логистического сервиса в отношении к клиентам. Финансовые аспекту логистики в сфере услуг.	Опрос	4,5
3	<b>Модуль 2. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.</b>			<b>9</b>
4	Модульная единица 2.1. .	Лекция №3 Соотношение издержек и доходности логистического сервиса. Анализ ABC-XYZ - матрица в сфере услуг.	Опрос	4,5
5	Модульная единица 2.2.	Лекция №4 Аудит логистического сервиса в сфере услуг. Стандарты логистического обслуживания и отчетность по ним. Улучшение показателей логистического сервиса.	Опрос	4,5
6.	<b>Модуль 3. Системы обработки заказов и информационные системы</b>			<b>9</b>
7	Модульная единица 3.1.	Лекция №5 Цикл выполнения заказа клиента. Путь прохождения заказа клиента. Коммуникационные функции в заказе. Применение логистических информационных систем для поддержки конкуренции в сфере услуг в реальном времени.	Опрос	4,5
8	Модульная единица 3.2.	Лекция №6 Современные системы обработки заказов. Внутренние продажи - телемаркетинг. электронный обмен данными. Интегрированные системы обработки заказов и логистической информационной системы управления. Управление базами данных.	Опрос	4,5
9	<b>Модуль 4. Взаимодействия и услуги в логистической цепи</b>			<b>9</b>
10	Модульная единица 4.1.	Лекция №7 Понятие базового уровня обслуживания - доступность, функциональность, надежность, совершенный заказ. Услуги с добавленной стоимостью.	Опрос	4,5
11	Модульная единица 4.2.	Лекция №8 Эффективный уровень издержек логистики в сфере услуг.	Опрос	4,5

<sup>1</sup>Вид мероприятия: тестирование, коллоквиум, зачет, экзамен, другое

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид <sup>1</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
		Взаимоотношения внутри цепи поставок: конкурентоспособность, риск. влияние, лидерство, факторы успеха.		
12	<b>ИТОГО</b>		<b>зачет</b>	<b>36</b>

#### 4.4. Лабораторные/практические/семинарские занятия

Таблица 6

#### Содержание занятий и контрольных мероприятий

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид <sup>2</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
1	<b>Модуль 1. Сущность и значение логистического сервиса</b>			9
	Модульная единица 1.1	Занятие1. Понятие «обслуживание клиентов в логистике».	Тестирование	2
		Занятие2. Концепция "клиент - сервис" логистического обслуживания.	Практические задания	2
	Модульная единица 1.2	Занятие 3. Элементы логистического сервиса в отношении к клиентам..	Тестирование	2
Занятие4. Финансовые аспекты логистики в сфере услуг		Практические задания	3	
2	<b>Модуль 2. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.</b>			9
	Модульная единица 2.1	Занятие5. Соотношение издержек и доходности логистического сервиса	Тестирование	2
		Занятие 6. Анализ ABC-XYZ - матрица в сфере услуг.	Практические задания	2
Модульная единица 2.2	Занятие 7. Аудит логистического сервиса в сфере услуг.	Тестирование	2	

<sup>2</sup>Вид мероприятия: защита, тестирование, коллоквиум, другое

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/ практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид <sup>2</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
		Занятие 8. Стандарты логистического обслуживания и отчетность по ним. Улучшение показателей логистического сервиса.	Практические задания	3
	<b>Модуль 3. Системы обработки заказов и информационные системы</b>			<b>9</b>
3	Модульная единица 3.1	Занятие № 9. Цикл выполнения заказа клиента. Путь прохождения заказа клиента.	Тестирование	2
		Занятие 10 Коммуникационные функции в заказе. Применение логистических информационных систем для поддержки конкуренции в сфере услуг в реальном времени	Практические задания	2
	Модульная единица 3.2	Занятие № 11. Современные системы обработки заказов. Внутренние продажи - телемаркетинг. электронный обмен данными.	Тестирование	2
		Занятие 12. Интегрированные системы обработки заказов и логистической информационной системы управления. Управление базами данных.	Практические задания	3
4	<b>Модуль 4. Взаимодействия и услуги в логистической цепи</b>			<b>9</b>
	Модульная единица 4.1	Занятие 13. Понятие базового уровня обслуживания - доступность, функциональность, надежность, совершенный заказ.	Тестирование	2
		Занятие 14. Услуги с добавленной стоимостью.	Практические задания	2

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/ практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид <sup>2</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
	Модульная единица 4.2	Занятие 15. Эффективный уровень издержек логистики в сфере услуг. Взаимоотношения внутри цепи поставок: конкурентоспособность, риск. влияние, лидерство, факторы успеха.	Тестирование	2
		Занятие 16 Взаимоотношения внутри цепи поставок: конкурентоспособность, риск. влияние, лидерство, факторы успеха.	Практические задания	3
	<b>ИТОГО</b>			<b>34</b>

#### 4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины и виды самоподготовки к текущему контролю знаний

Самостоятельная работа студентов по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, включает следующие виды работ:

- изучение материалов учебного характера по проблематике курса, его анализ;
- работу над кейсами по темам практических занятий;
- подготовку к тестам и дифференцированному зачету.

Самостоятельная работа обучающихся регламентируется графиком учебного процесса и самостоятельной работы. По дисциплине «Основы менеджмента» учебным планом предусмотрено 40 часов на самостоятельную работу.

##### 4.5.1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения

Таблица 7

#### Перечень вопросов для самостоятельного изучения

№п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
1	<b>Модуль 1. Сущность и значение логистического сервиса</b>		15
2	Модульная единица	Концепция "клиент - сервис" логистического обслуживания.	5

№п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
	1.1.		
3	Модульная единица 1.2	Финансовые аспекты логистики в сфере услуг.	10
<b>4</b>	<b>Модуль 2. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.</b>		<b>16</b>
5	Модульная единица 2.1.	Соотношение издержек и доходности логистического сервиса	8
6	Модульная единица 2.2.	Стандарты логистического обслуживания и отчетность по ним.	8
<b>7</b>	<b>Модуль 3. Системы обработки заказов и информационные системы</b>		<b>16</b>
8	Модульная единица 3.1.	Применение логистических информационных систем для поддержки конкуренции в сфере услуг в реальном времени.	8
9	Модульная единица 3.2.	Внутренние продажи - телемаркетинг. электронный обмен данными.	8
<b>10</b>	<b>Модуль 4. Взаимодействия и услуги в логистической цепи</b>		<b>16</b>
11	Модульная единица 4.1.	Понятие базового уровня обслуживания - доступность, функциональность, надежность, совершенный заказ	8
12	Модульная единица 4.2.	Взаимоотношения внутри цепи поставок: конкурентоспособность, риск. влияние, лидерство, факторы успеха.	8
13	Подготовка к зачету		9
14	<b>ИТОГО</b>		<b>72</b>

#### 4.5.2. Курсовые проекты (работы)/ контрольные работы/ расчетно-графические работы/ учебно-исследовательские работы

В данном курсе не предусмотрены.

### 5. Взаимосвязь видов учебных занятий

Таблица 8

#### Взаимосвязь компетенций с учебным материалом и контролем знаний студентов

<b>Компетенции</b>	<b>Лекции</b>	<b>ЛПЗ</b>	<b>СРС</b>	<b>Другие виды</b>	<b>Вид контроля</b>
УК-5	3,6	2,4,6, 8, 10	1,4,6		зачет
	2,5,8	1,7,8, 12, 14, 16	5,7,8		зачет
	6-8	14-16	5-8		зачет

## **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Аникин Б.А. Логистика: тренинг и практикум: учебное пособие. – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2009. – 448 с.

2. Контроллинг как инструмент управления предприятием/ Е.А. Ананькина, С.В. Данилочкин, Н.Г. Данилочкина и др.; под. ред. Н.Г. Данилочкиной. - М.: Контроллинг, ЮНИТИ, 2001.

3. Лукиных В.Ф., Герман М.К., Молгачева Н.И. Управление цепями поставок (уч. пособие). Гос. аэрокосм. ун-т. -Красноярск, 2008.

4. Лукиных В.Ф., Тод Н.А. Логистика: учебн.-метод. комплекс / сост.: В.Ф. Лукиных, Н.А. Тод; Федер. программа подготовки управленческих кадров для организаций народного хозяйства РФ; Сиб. Федер. ун-т. – 5-е изд., доп. и перераб. – Красноярск: ГАУ, 2014.

5. Фанько С.Г., Носов В.М. Контроллинг на предприятии. - М.: Об-во "Знание России", 1995.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Анискин Ю.П., Павлова А.М. Планирование и контроллинг: Учебник. - М: Омега-Л, 2003.

2. Бауэрсокс Д.Д., Клосс Д.Д. Логистика: интегрированная цепь поставок / Пер. с англ. – М.: ЗАО "Олимп-Бизнес", 2001. – 640 с.

3. Григорьев М.Н., Уваров С.А. Логистика: учебное пособие для студентов вузов. - М.: Гардарики, 2006. – 463 с.

4. Клосс Д.Д. Логистика: интегрированная цепь поставок / Пер. с англ. – М.: ЗАО "Олимп-Бизнес", 2008. – 636 с.

5. Корпоративная логистика: 300 ответов на вопросы профессионалов / под общей и научной редакцией В.И. Сергеева. – М.: Инфра-М, 2012. – 976 с.

6. Лайсонс К., Джиллингем М. Управление закупочной деятельностью и цепью поставок / Пер. с 6-го англ. изд. – М.: Инфра-М, 2005. – 798 с.

7. Линдерс М.Р., Фирон Х.Е. Управление снабжением и запасами. Логистика / Пер. с англ. – СПб.: ООО “Издательство Полигон”, 1999. – 768 с.

8. Сергеев В.И., Дыбская В.В. и др. Логистика: интеграция и оптимизация логистических бизнес-процессов в цепях поставок: учебник. – М.: ЭКСМО, 2008. – 944 с.

9. Сток Дж.Р, Ламберт Д.М. Стратегическое управление логистикой: М.: ИНФРА-М, 2005, 797 с.

### **6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

- Электронная- библиотечная система «Лань» e.lanbook.com
- Электронная библиотечная система «Юрайт» www.biblio-online.ru/
- Электронная библиотечная система «AgriLib» <http://ebs.rgazu.ru/>
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [elibrary.ru](http://elibrary.ru)

Информационные справочные системы:

- Справочно-правовая система КонсультантПлюс
- Информационно – аналитическая система «Статистика»

### **6.4. Программное обеспечение**

Операционная система Windows (академическая лицензия № 44937729 от 15.12.2008).

Офисный пакет приложений Microsoft Office (академическая лицензия № 44937729 от 15.12.2008).

Программа для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF &#8210; Acrobat Professional (образовательная лицензия № SE0806966 от 27.06.2008).

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security (лицензия № 1800-191210-144044-563-2513 от 10.12.2019).

Система дистанционного образования «Moodle 3.5.6a» (бесплатно распространяемое ПО).



Таблица 9

**КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ЛИТЕРАТУРОЙ**Кафедра Логистика и маркетинг в АПК Направление подготовки (специальность) 38.03.02 «Менеджмент», профиль "Логистика в АПК"Дисциплина Логистика в сфере услуг Количество студентов 15Общая трудоемкость дисциплины: лекции 34 час.; практические занятия 34 час.;СРС 76 час.

Вид занятий	Наименование	Авторы	Издательство	Год издания	Вид издания		Место хранения		Необходимое количество экз.	Количество экз. в вузе
					Печ.	Электр.	Библ.	Каф.		
1	2	3	4	6	7	8	9	10	11	12
<b>Основная</b>										
Лекции, ПЗ, СРС	Логистика	В.Ф. Лукиных, Н.А. Тод	КрасГАУ, 345 с.	2018	+		+		10	10
	Корпоративная логистика: 300 ответов на вопросы профессионалов	под общей и научной редакцией В.И. Сергеева	М.: Инфра-М, 2012. – 976 с.	2012	+			+		5
					+		+			10
	<b>Электронные ресурсы</b>									
						+				ЭБС «Лань»

Зав. библиотекой \_\_\_\_\_ Председатель МК \_\_\_\_\_ Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
института

## **6.5. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям**

Организация изучения дисциплины «Логистика в сфере услуг» предполагает следующие основные моменты.

Во-первых, практические занятия следует организовывать так, чтобы закрепление теоретического материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными источниками, статистическими материалами и информационными базами.

Во-вторых, программа предполагает проведение семинарских занятий в следующих основных формах:

– дискуссии, в ходе которых слушатели обсуждают материал, предварительно прочитанный в свободной форме по перечню вопросов. Организатором дискуссии может быть либо преподаватель, либо один или несколько слушателей, которые в этом случае получают возможность практиковаться в ведении дискуссии и экспресс-анализе высказанных в ходе дискуссии суждений. Дискуссия заканчивается подведением итогов и обобщением основных высказанных позиций.

– одним из важнейших направлений работы является выполнение итоговой проектной работы (в малых группах), целью которой является практическое применение полученных теоретических знаний.

Кроме того, организация самостоятельной работы слушателей включает подготовку научных статей для сборников научных трудов, выступления с докладами на научных семинарах и конференциях.

## **7. Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций**

Контроль знаний обучаемых включает формы текущего, промежуточного и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на протяжении изучения всех разделов, составляющих учебный курс дисциплины. В рамках текущего контроля оцениваются работа на семинарских занятиях, которая включает: подготовку к теоретическим и аналитическим вопросам, вынесенным на семинарское занятие, выполнение практических заданий.

Текущий контроль в форме оценки работы обучаемого выставляется на основе балльной шкалы. По результатам текущего контроля предполагается организация индивидуальных или групповых консультаций в рамках работы с преподавателем дисциплины.

Промежуточный контроль предполагает оценку знаний слушателей в виде подготовки к коллоквиуму, выполнения тестовых заданий, проектных и расчетных заданий.

Виды текущего контроля: тестирование, опрос.

Промежуточный контроль – дифференцированный зачет.

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Сущность и значение логистического сервиса
2. Понятие «обслуживание клиентов в логистике».
3. Концепция "клиент - сервис" логистического обслуживания
4. Элементы логистического сервиса в отношении к клиентам.
5. Финансовые аспекты логистики в сфере услуг.
6. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.
7. Соотношение издержек и доходности логистического сервиса.
8. Анализ ABC-XYZ - матрица в сфере услуг.
9. Аудит логистического сервиса в сфере услуг.
10. Стандарты логистического обслуживания и отчетность по ним.
11. Улучшение показателей логистического сервиса.
12. Цикл выполнения заказа клиента.
13. Путь прохождения заказа клиента.
14. Коммуникационные функции в заказе.
15. Применение логистических информационных систем для поддержки конкуренции в сфере услуг в реальном времени.
16. Современные системы обработки заказов.
17. Внутренние продажи - телемаркетинг. электронный обмен данными.
18. Интегрированные системы обработки заказов и логистической информационной системы управления.
19. Управление базами данных.
20. Понятие базового уровня обслуживания - доступность, функциональность, надежность, совершенный заказ.
21. Услуги с добавленной стоимостью.

### План-рейтинг по дисциплине

Оценка знаний, умений, навыков и заявленных компетенций студентов проводится с использованием рейтинговой системы. Для получения экзамена студенту необходимо набрать 100 баллов, в том числе по модулям:

Дисциплинарные модули (ДМ)	Количество академических часов	Рейтинговый балл
ДМ <sub>1</sub>	30	20
ДМ <sub>2</sub>	38	20
ДМ <sub>3</sub>	38	20
ДМ <sub>4</sub>	38	20
Итоговый контроль (диффер. зачет)	9	20
Итого	144	100

**Текущая аттестация** студентов проводится в дискретные временные интервалы по дисциплине в следующих формах:

- тестирование по модулям (темам) дисциплины;

- опросы;
- практические задания.

### Рейтинг-план

Дисциплинарные модули	Максимально возможный балл по видам работ				Итого баллов
	Текущая работа			Аттестация	
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Диффер. зачет	
ДМ <sub>1</sub>	5	5	10	-	20
ДМ <sub>2</sub>	5	5	10	-	20
ДМ <sub>3</sub>	5	5	10	-	20
ДМ <sub>4</sub>	5	5	10	-	20
Диффер. зачет	-	-	-	20	20
Итого	20	20	40	20	100

**Промежуточная аттестация** по результатам 6 семестра по дисциплине в форме дифференцированного зачета.

Для допуска к промежуточному контролю студенту необходимо набрать по итогам текущей аттестации 35 - 75 баллов.

***Критерии оценивания итогового тестирования:***

Студент, давший правильные ответы более 87%, получает максимальное количество баллов – 25 баллов;

Студент, давший правильные ответы в пределах 73-86% получает 20 баллов;

Студент, давший правильные ответы в пределах 60-72% получает 10 баллов;

Студент, давший правильные ответы менее, чем на 60% не набирает баллов и приходит на контрольное тестирование повторно.

Баллы, полученные на промежуточной аттестации, суммируются с баллами, полученными в течение семестра на текущей аттестации и выводится итоговая оценка по экзамену по следующим критериям:

60 – 73 – минимальное количество баллов – оценка «Удовлетворительно».

74 – 86 – среднее количество баллов – оценка «Хорошо».

87 – 100 – максимальное количество баллов – оценка «Отлично».

Существующие задолженности студентом обрабатываются в форме тестирования (если оно не выполнялось), в виде выполнения конспектов по пропущенным темам занятий, а также подготовкой реферата по тематике для самостоятельного изучения и беседы с преподавателем, по вопросам, представленным на консультационных занятиях.

Имеются специализированные учебные аудитории для проведения компьютерных практикумов и самостоятельной работы, оснащенный современной компьютерной и офисной техникой, необходимым

программным обеспечением, электронными учебными пособиями и законодательно-правовой поисковой системой, имеющий безлимитный выход в глобальную сеть; специализированную аудиторию для проведения практических занятий, практикумов и тренингов, проведения презентаций студенческих работ, оснащенную аудиовизуальной техникой.

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебная аудитория 4-07 – для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (660130, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Елены Стасовой 44 «И»).

Рабочие места преподавателя и студентов, укомплектованные специализированной мебелью, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, общая локальная компьютерная сеть Internet, комплект мультимедийного оборудования: ноутбук Acer Aspire 5, переносной экран на треноге Medium Professional, переносной проектор Epson EB. 2 спилит системы.

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Рабочая программа предусматривает возможность обучения в рамках традиционной поточно-групповой системы обучения. При поточно-групповой системе обучения последовательность изучения учебно-образовательных модулей определяется его номером. При этом обучение рекомендуется в течение одного семестра: для бакалавров – в 6 семестре.

На кафедре внедрена кредитно-модульная система обучения. При введении кредитно-модульной системы обучения сформирован учебный план таким образом, чтобы он обеспечивал студентам возможность:

- изучения отдельных модулей в различные расширенные временные интервалы и различной последовательности
- выбора студентом преподавателя для освоения того или иного модуля;
- формирования студентом индивидуальных учебных планов.

Студенты перед началом изучения дисциплины должны быть ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки.

При переходе студента в другой вуз полученные им кредиты и баллы по отдельным модулям зачитываются. Для этого студенту выдается справка о набранных кредитах и баллах, а при официальном запросе – программа освоенного модуля и копии оценочных листов по нему. Оценочные листы

балльно-рейтингового контроля подписываются студентом и преподавателем.

Организация изучения курса «Логистика в сфере услуг» предполагает:

а) для преподавателя:

- глубокое изучение методологических и практических аспектов тематики курса, поиск, переработка современных литературных источников;
- разработку методики изложения курса: систематизация, структурирование материала; подготовку методов и способов контроля знаний;

- постоянную корректировку структуры, содержания курса.

б) для студентов:

- посещение лекций, практических занятий обязательно;
- лекции – основное методическое руководство при изучении дисциплины, оптимальным образом структурированное и соответствующее современному уровню состояния вопроса;

- активная работа на практических занятиях с предварительной самостоятельной подготовкой на основе материала лекций, основной и дополнительной литературы.

## ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Дата	Раздел	Изменения	Комментарии

**Программу разработали:**

Лукиных В.Ф., д.э.н., проф.

\_\_\_\_\_