

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

Институт международного менеджмента и образования
Кафедра логистики

СОГЛАСОВАНО:
Директор института
Бош
Антонова Н.В.



УТВЕРЖДАЮ:
Ректор Пыжикова Н.И.



" 07 " _____ 2017 г.

" 08 " 09 _____ 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Логистика в сфере услуг

ФГОС ВО

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(код, наименование)

Направленность (профиль) Логистика в АПК

Курс 3

Семестр 6

Форма обучения очная

Квалификация выпускника бакалавр

Красноярск, 2017

Составитель: В.Ф. Лукиных Лукиных В.Ф. к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«04» 09 2017 г.

Рецензент: * Логорев И.З. кэ.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

Логорев

«04» 09 2017 г.

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

Программа обсуждена на заседании кафедры протокол № 1 «04» 09 2017 г.

Зав. кафедрой Лукиных В.Ф. кэ.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

Лукиных

«04» 09 2017 г.

* - В качестве рецензентов могут выступать работодатели, вузы по профилю, НИИ

Лист согласования рабочей программы

Программа принята методической комиссией института ММ и О
_____ протокол № 1 «04» 09 2014 г.

Председатель методической комиссии
Решняк А.В. к.с.-х.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)
Решняк «04» 09 2014 г.

Заведующий выпускающей кафедрой по направлению подготовки (специальности)*
Луканова В.Р. к.с.-х.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)
Луканова «04» 09 2014 г.

Заведующие кафедрами¹: Луканова / Луканова

*- по согласованию с методической комиссией

¹ Кафедры, за которыми в учебном плане закреплены дисциплины

Оглавление

АННОТАЦИЯ	5
1. ТРЕБОВАНИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ	5
1.1. Внешние и внутренние требования	5
1.2. Место дисциплины в учебном процессе	6
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ	6
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4.1. Структура дисциплины	8
4.2. Трудоёмкость модулей и модульных единиц дисциплины	8
4.3. Содержание модулей дисциплины	10
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	14
4.5.2. Курсовые проекты (работы)/ контрольные работы/ расчетно-графические работы/ учебно-исследовательские работы	15
5. ВЗАИМОСВЯЗЬ ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ	15
6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	15
6.1. Основная литература	15
6.2. Дополнительная литература	16
6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	16
6.4. Программное обеспечение	17
6.5. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям	19
7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ЗАЯВЛЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	19
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	22
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	22
ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД	25

АННОТАЦИЯ

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 «Логистика в сфере услуг» включена в ОПОП, в блок 2 вариативной части «Дисциплины по выбору Б1.В. ДВ».

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:

ПК-9 – способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.

ПК-20 – владение навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур.

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 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (34 час.), практические (34 час.), из них 18 час. в интерактивной форме, и (40 час.) самостоятельной работы студента.

1. Требования к дисциплине

1.1. Внешние и внутренние требования

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 «Логистика в сфере услуг» включена в ОПОП, в блок 2 вариативной части "Дисциплины по выбору Б1.В. ДВ".

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:

ПК-9 – способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и

специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.

ПК-20 – владение навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур.

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.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- методы осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности в сфере услуг.

уметь:

- 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.

владеть:

- навыками координации предпринимательской деятельности в сфере услуг в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Профессиональные компетенции:

ПК-9 – способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.

ПК-20 – владение навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур.

3. Организационно-методические данные дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), их распределение по видам работ и по семестрам представлено в таблице 1.

Таблица 1

Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
				№ 6
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	3	108		108
Контактная работа	1,9	68		68
в том числе:				
Лекции (Л)		34		34
Практические занятия (ПЗ)		34		34
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Самостоятельная работа (СРС)	1,1	40		40
в том числе:				
курсовая работа (проект)				
самостоятельное изучение тем и разделов		31		31
контрольные работы				
реферат				
практическое задание				
самоподготовка к текущему контролю знаний				
подготовка к зачету		9		9
др. виды				
Вид контроля:	Диффер. зачет			

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Структура дисциплины отражается в виде таблицы 2.

Таблица 2

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	26	8	8	10	Диффер. зачет
2	Модуль 2. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.	26	8	8	10	Диффер. зачет
3	Модуль 3. Системы обработки заказов и информационные системы	28	9	9	10	Диффер. зачет
4	Модуль 4. Взаимодействия и услуги в логистической цепи	28	9	9	10	Диффер. зачет
5	ВСЕГО	108	34	34	40	Диффер. зачет

4.2. Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины

Таблица 3

Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Контактная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Л	ПЗ	
Модуль 1. Сущность и значение логистического сервиса	26	8	8	10
Модульная единица 1.1. Понятие «обслуживание клиентов в логистике». Концепция "клиент - сервис" логистического обслуживания.	13	4	4	5
Модульная единица 1.2. Элементы логистического сервиса в отношении к клиентам. Финансовые аспекты логистики в сфере услуг.	13	4	4	5
Модуль 2. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.	26	8	8	10
Модульная единица 2.1. Соотношение издержек и доходности логистического	13	4	4	5

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Контактная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
		Л	ПЗ	
сервиса. Анализ ABC-XYZ - матрица в сфере услуг.				
Модульная единица 2.2. Аудит логистического сервиса в сфере услуг. Стандарты логистического обслуживания и отчетность по ним. Улучшение показателей логистического сервиса.	13	4	4	5
Модуль 3. Системы обработки заказов и информационные системы	24	9	9	6
Модульная единица 3.1. 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.	15	5	5	3
Модульная единица 3.2. Современные системы обработки заказов. Внутренние продажи - телемаркетинг. электронный обмен данными. Интегрированные системы обработки заказов и логистической информационной системы управления. Управление базами данных.	13	4	4	3
Модуль 4. Взаимодействия и услуги в логистической цепи	23	9	9	5
Модульная единица 4.1. Понятие базового уровня обслуживания - доступность, функциональность, надежность, совершенный заказ. Услуги с добавленной стоимостью.	15	5	5	3
Модульная единица 4.2. эффективный уровень издержек логистики в сфере услуг. Взаимоотношения внутри цепи поставок: конкурентоспособность, риск. влияние, лидерство, факторы успеха.	13	4	4	2
Подготовка к зачету	9			9
ИТОГО	108	34	34	40

Формирование компетенций бакалавров определяет целесообразность широкого использования интерактивных методов обучения, что находит

отражение при чтении лекций и проведении семинарских занятий. Лекции проводятся в объеме 34 часов, из них 8 часов проводятся в интерактивной форме. Семинарские занятия проводятся в объеме 34 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 4

Содержание лекционного курса

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид ¹ контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	Модуль 1. Сущность и значение логистического сервиса			8
	Модульная единица 1.1..	Лекция №1. Понятие «обслуживание клиентов в логистике». Концепция "клиент - сервис" логистического обслуживания	Опрос	4
2	Модульная единица 1.2.	Лекция №2 Элементы логистического сервиса в отношении к клиентам. Финансовый аспект логистики в сфере услуг.	Опрос	4
3	Модуль 2. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.			8
4	Модульная единица 2.1. .	Лекция №3 Соотношение издержек и доходности логистического сервиса. Анализ ABC-XYZ - матрица в сфере услуг.	Опрос	4
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
6.	Модуль 3. Системы обработки заказов и информационные системы			9
7	Модульная единица 3.1.	Лекция №5 Цикл выполнения заказа клиента. Путь прохождения заказа клиента. Коммуникационные функции в заказе. Применение логистических информационных систем для	Опрос	5

¹Вид мероприятия: тестирование, коллоквиум, зачет, экзамен, другое

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид ¹ контрольного мероприятия	Кол-во часов
		поддержки конкуренции в сфере услуг в реальном времени.		
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
9	Модуль 4. Взаимодействия и услуги в логистической цепи			9
10	Модульная единица 4.1.	Лекция №7 Понятие базового уровня обслуживания - доступность, функциональность, надежность, совершенный заказ. Услуги с добавленной стоимостью.	Опрос	5
11	Модульная единица 4.2.	Лекция №8 Эффективный уровень издержек логистики в сфере услуг. Взаимоотношения внутри цепи поставок: конкурентоспособность, риск. влияние, лидерство, факторы успеха.	Опрос	4
12	ИТОГО		Диффер. зачет	34

4.4. Лабораторные/практические/семинарские занятия

Таблица 5

Содержание занятий и контрольных мероприятий

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид ² контрольного мероприятия	Кол-во часов
1	Модуль 1. Сущность и значение логистического сервиса			8
	Модульная единица 1.1	Занятие 1. Понятие «обслуживание клиентов в логистике».	Тестирование	2

²Вид мероприятия: защита, тестирование, коллоквиум, другое

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/ практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид ² контрольного мероприятия	Кол-во часов
	Модульная единица 1.2	Занятие 2. Концепция "клиент - сервис" логистического обслуживания.	Практические задания	2
		Занятие 3. Элементы логистического сервиса в отношении к клиентам..	Тестирование	2
		Занятие 4. Финансовые аспекты логистики в сфере услуг	Практические задания	2
2	Модуль 2. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.			8
	Модульная единица 2.1	Занятие 5. 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
		Занятие 8. Стандарты логистического обслуживания и отчетность по ним. Улучшение показателей логистического сервиса.	Практические задания	2
	Модуль 3. Системы обработки заказов и информационные системы			9
3	Модульная единица 3.1	Занятие № 9. Цикл выполнения заказа клиента. Путь прохождения заказа клиента.	Тестирование	3
		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.	Тестирование	2

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/ практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид ² контрольного мероприятия	Кол-во часов
		Внутренние продажи - телемаркетинг. электронный обмен данными.		
		Занятие 12. Интегрированные системы обработки заказов и логистической информационной системы управления. Управление базами данных.	Практические задания	2
4	Модуль 4. Взаимодействия и услуги в логистической цепи			9
	Модульная единица 4.1	Занятие 13. Понятие базового уровня обслуживания - доступность, функциональность, надежность, совершенный заказ.	Тестирование	3
		Занятие 14. Услуги с добавленной стоимостью.	Практические задания	2
	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	2
	ИТОГО			34

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 6

Перечень вопросов для самостоятельного изучения

№п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
1	Модуль 1. Сущность и значение логистического сервиса		10
2	Модульная единица 1.1.	Концепция "клиент - сервис" логистического обслуживания.	5
3	Модульная единица 1.2	Финансовые аспекты логистики в сфере услуг.	5
4	Модуль 2. Методы разработки стратегии логистического обслуживания.		10
5	Модульная единица 2.1.	Соотношение издержек и доходности логистического сервиса	5
6	Модульная единица 2.2.	Стандарты логистического обслуживания и отчетность по ним.	5
7	Модуль 3. Системы обработки заказов и информационные системы		6
8	Модульная единица 3.1.	Применение логистических информационных систем для поддержки конкуренции в сфере услуг в реальном времени.	3
9	Модульная единица 3.2.	Внутренние продажи - телемаркетинг. электронный обмен данными.	3
10	Модуль 4. Взаимодействия и услуги в логистической цепи		5
11	Модульная единица 4.1.	Понятие базового уровня обслуживания - доступность, функциональность, надежность, совершенный заказ	3
12	Модульная единица 4.2.	Взаимоотношения внутри цепи поставок: конкурентоспособность, риск. влияние, лидерство, факторы успеха.	2

№п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
13	Подготовка к зачету		9
14	ИТОГО		40

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 7

Взаимосвязь компетенций с учебным материалом и контролем знаний студентов

Компетенции	Лекции	ЛПЗ	СРС	Другие виды	Вид контроля
ПК-9, ПК-20	3,6	2,4,6, 8, 10	1,4,6		Диффер. зачет
	2,5,8	1,7,8, 12, 14, 16	5,7,8		Диффер. зачет
	6-8	14-16	5-8		Диффер. зачет

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

1. Логистика : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим специальностям / Н. Г. Каменева [и др.] ; под ред. Н. Г. Каменевой. - Москва : Инфра-М : КУРС, 2015. - 200, [1] с. : ил.
2. Введение в логистику : учебное пособие для студентов, обучающихся по разным направлениям подготовки / Ю. М. Ельдештейн ; Краснояр. гос. аграр. ун-т. - Красноярск : Красноярский государственный аграрный университет, 2015. - 374 с. : ил.
3. Григорьев, Михаил Николаевич. Логистика : учебник для бакалавров по направлению "Менеджмент" / М. Н. Григорьев, С. А. Уваров ; Санкт-

Петерб. гос. экон. ун-т. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2014. - 836 с. : ил.

4. Гаджинский, Адиль Мухтарович. Практикум по логистике : учебное пособие / А. М. Гаджинский. - 9-е издание, переработанное и дополненное. - Москва : Дашков и К°, 2015. - 319 с. : ил.
5. Логистика в примерах и задачах : [учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности "Экономика и управление на предприятиях транспорта" / В. С. Лукинский и др.]. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 287, [1] с. : табл.

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

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 ‒ Acrobat Professional (образовательная лицензия № СЕ0806966 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 ЛИТЕРАТУРОЙКафедра Логистика и маркетинг в АПК Специальность 38.03.02 Менеджмент Дисциплина Логистика в сфере услуг

Количество студентов _____

Общая трудоемкость дисциплины: теоретическое обучение 34 час.; лабораторные и практические занятия 34 час.; КП (КР) _____ час.; СРС 40 час.

Вид занятий	Наименование	Авторы	Издательство	Год издания	Вид издания		Место хранения		Необходимое количество экз.	Количество экз. в вузе
					Печ.	Электр.	Библ.	Каф.		
Лекции, практические занятия, СРС	Логистика : учебник для академического бакалавриата	Неруш, Ю. М.	Юрайт	2016		+		+	15	ЭБС Юрайт
	Логистика и управление цепями поставок : учебник для академического бакалавриата	В. В. Щербаков [и др.]	Юрайт	2016		+		+	15	ЭБС Юрайт
	Логистика : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим специальностям	Н. Г. Каменева [и др.]	Инфра-М	2015	+		+		15	15
	Логистика : учебник для бакалавров по направлению "Менеджмент"	М. Н. Григорьев, С. А. Уваров	Юрайт	2014	+		+		15	15
	Введение в логистику : учебное пособие для студентов, обучающихся по разным направлениям подготовки	Ю. М. Ельдештейн	Красноярский государственный аграрный университет	2015	+	+	+		15	30
	Практикум по логистике : учебное пособие	Гаджинский А.М.	Дашков и К°	2015	+		+		5	5
	Логистика в примерах и задачах	В.С. Лукинский	Финансы и статистика	2014	+		+		4	4

Зав. библиотекой _____

Председатель МК
института _____

Зав. кафедрой _____

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 ₁	26	20
ДМ ₂	26	20
ДМ ₃	24	20
ДМ ₄	23	20
Итоговый контроль (диффер. зачет)	9	20
Итого	108	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 ₁	5	5	10	-	20
ДМ ₂	5	5	10	-	20
ДМ ₃	5	5	10	-	20
ДМ ₄	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.

10. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины используются не только традиционные технологии, методы и формы обучения, но и инновационные технологии, активные и интерактивные формы проведения занятий: лекции, практические занятия, консультации, самостоятельная работа, лекции с элементами проблемного изложения, деловые игры. Их распределение по разделам дисциплины представлено в таблице 9.

Таблица 9

Название раздела дисциплины или отдельных тем	Вид занятия	Используемые образовательные технологии	Часы
Модуль 1.	Л/ПЗ	Презентации Power Point, учебные видео, кейсы	5
Модуль 2.			5
Модуль 3			4
Модуль 4.			4
Итого в интерактивной форме			18

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций (кейсов), психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Практические занятия проходят в форме дискуссий (по вопросам подготовки к практическим занятиям). Кроме того, регулярно проводится анализ оригинальных научных статей, на основе материалов которых изучаются современные тенденции в макроэкономической науке и наиболее важные вопросы, вызывающие наибольший научный интерес.

ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Дата	Раздел	Изменения	Комментарий
10.09.2018		<p>1) В связи с объединением ИММО и ИЭиУ АПК кафедра Логистики объединена с кафедрой Управления и маркетинга в АПК в кафедру «Логистика и маркетинг в АПК» (приказ № 0-457 от 28.08.2018 г.)</p> <p>2) Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Логистика в АПК» закреплено за кафедрой «Логистика и маркетинг в АПК»</p> <p>Рабочая программа утверждена с учетом актуализации и внесения ежегодных обновлений в рабочие программы дисциплин в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.02 Менеджмент</p>	Изменения утверждены на заседании кафедры 10.09.2018, протокол № 3-18
11.03.2020	п.б. – Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины. п.8. – Материально-техническое обеспечение дисциплины	<p>Рабочая программа актуализирована с учетом ФГОС ВО по направлению 38.03.02 Менеджмент.</p> <p>Внесены ежегодные обновления: карта обеспеченности литературой, перечень лицензионного программного обеспечения, обновлены перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p> <p>Обновлен раздел Материально-техническое обеспечение дисциплины.</p>	Изменения утверждены на заседании кафедры 11.03.2020, протокол № 4-20

Зав. кафедрой:



В.Ф. Лукиных

Рецензия

На рабочую программу по дисциплине

«Логистика в сфере услуг»

для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

профиль «Логистика в АПК»

Рецензируемая рабочая программа по дисциплине «Логистика в сфере услуг» соответствует рекомендации научно-методического совета по сельскохозяйственному образованию и рекомендациям Министерства образования и науки РФ по указанному направлению в соответствии с современным комплексным подходом.

Рабочая программа включает необходимые разделы, подписанные государственным стандартом. Структура и содержание дисциплины оформлены в соответствии с модульным принципом; рабочая программа изложена ясным языком и надлежаще оформлена; перечень рекомендуемой литературы соответствует, в основном, книгообеспеченности дисциплины библиотечным фондом. В связи с этим считаю, что рабочая программа соответствует образовательным задачам подготовки студентов по направлению 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Логистика в АПК» и рекомендую ее к использованию.

Рецензент:

к.т.н. доцент

Александр / Стоянов И.З.

