

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет
народного хозяйства»**

*Утверждена решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №7 от 20 февраля 2024 г.*

Кафедра «Менеджмент»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
«ЛОГИСТИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

**Специальность 38.02.03 Операционная деятельность в
логистике**

Квалификация подготовки – операционный логист

Форма обучения – очная

Махачкала-2024

ББК 65.291

УДК 164

Составитель –Кунниева Зухраула Абакаргаджиевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ, Борисова Людмила Александровна кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент: Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент: Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Национальная и региональная экономика» ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет»

Представитель работодателя – Алжанбеков Магомед Алжанбекович, генеральный директор ООО «Амазон карго»

Рабочая программа по междисциплинарному курсу «Логистика сервисного обслуживания» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 21.04.2022 № 257, в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

Рабочая программа по междисциплинарному курсу «Логистика сервисного обслуживания» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru

Кунниева З.А. Борисова Л.А. Рабочая программа по междисциплинарному курсу «Логистика сервисного обслуживания» для специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике. – Махачкала: ДГУНХ, 2024г. – 10 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 19 февраля 2024г.

Рекомендована к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, к.э.н., доцентом Минатуллаевым А.А.

Одобрена на заседании кафедры «Менеджмент» 15 февраля 2024г., протокол №7.

Содержание

Раздел 1.	Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу	4
Раздел 2.	Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы	5
Раздел 3.	Объем междисциплинарного курса с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форму промежуточной аттестации	6
Раздел 4.	Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
Раздел 5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения междисциплинарного курса	7
Раздел 6.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения междисциплинарного курса	8
Раздел 7.	Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных	8
Раздел 8.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по междисциплинарному курсу	9
Раздел 9.	Образовательные технологии	10

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью изучения междисциплинарного курса «Логистика сервисного обслуживания» является ознакомление обучающегося с основными определениями, целями и задачами логистики сервисного обслуживания, а также принципов, этапов и инструментов ее планирования и управления. Также изучения роли информационных технологий в логистике сервисного обслуживания. Оптимизации и управлении потоками услуг и связанными с ними материальными, информационными, финансовыми, кадровыми потоками, предоставляемых предприятиями потребителям продукции, оказываемых друг другу партнерами по логистической цепи, а также внутрифирменных потоков. Основная цель логистики сервисного обслуживания, обеспечить высокое качество обслуживания клиентов, удовлетворение их потребностей и ожиданий. Для этого необходимо эффективно управлять всеми процессами, связанными с обслуживанием, включая планирование, снабжение, производство, доставку и обратную связь с клиентами.

Задачами освоения по междисциплинарному курсу «Логистика сервисного обслуживания» являются:

- оптимизацию процессов обслуживания клиентов;
- управление запасами и складскими запасами;
- планирование и управление доставкой товаров или услуг;
- управление информацией и коммуникацией с клиентами;
- внедрение системы качества на предприятии;
- координация деятельности различных подразделений предприятий;
- разработка логистической стратегии;
- интеграция и сотрудничество;
- разработка системы учета и анализа логистических издержек;
- анализ и улучшение процессов обслуживания.

1.1. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения междисциплинарного курса «Логистика сервисного обслуживания» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы.

код компетенции	формулировка компетенции
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК-3.2	Определять параметры логистического сервиса.
ПК-3.3	Оценивать качество логистического сервиса.

1.2 Планируемые результаты обучения по междисциплинарному курсу

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>	
	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>
ПК-3.2 Определять	З1- понятие логистического	

параметры логистического сервиса.	сервиса; 32- содержание, принципы и задачи логистического сервиса; 33- этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии; 34- классификация показателей оценки логистического сервиса.	У1 – анализировать информацию необходимую для организации логистического сервиса на предприятии; У2 – проводить оценку логистического сервиса на предприятии.
ПК-3.3 Оценивать качество логистического сервиса.	35- критерии оценки логистического сервиса на предприятии; 36- методику оптимизации поставки продукции; 37- особенности организации информационного обеспечения логистического сервиса на предприятии; 38- методику организации логистического сервиса в распределении грузов и обеспечении транспортно-логистических услуг.	У3 – анализировать информацию необходимую для организации логистического сервиса на предприятии; У4 - оптимизировать поставку и транспортировку продукции.

1.3 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения междисциплинарного курса

код компетенции	Этапы формирования компетенций (темы дисциплин)					
	Тема 1. Основные понятия логистического сервиса	Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	Тема 3. Формирование системы логистического сервиса	Тема 4. Качество логистического сервиса	Тема 5. Системы сервисной логистики на предприятии	Тема 6. Области применения сервисной логистики на предприятии
ПК-3.2	+	+	+			+
ПК-3.3				+	+	
Итого	+	+	+	+	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс МДК.03.02 «Логистика сервисного обслуживания» входит в состав междисциплинарного курса профессионального цикла ПЦ раздела профессиональная подготовка учебного плана специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Для изучения данного междисциплинарного курса необходимы знания, умения и навыки, полученные в процессе освоения дисциплины «Русский язык», «Основы логистической деятельности», «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании». В свою очередь, изучение междисциплинарного курса «Логистика сервисного обслуживания» является необходимой основой для освоения таких дисциплин, как «Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании».

Раздел 3. Объем междисциплинарного курса в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и формы промежуточной аттестации

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 2 зачетные единицы.

очная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), составляет 72 часов, в том числе:

- лекции – 24ч.;
- практические занятия – 48ч.;

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – нет.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

Раздел 4. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Для очной формы обучения

Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т.ч. занятия семинарского типа					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
			семинары	Практические занятия	практикумы	Лабораторные работы	коллоквиумы		
Тема 1. Основные понятия логистического сервиса	12	4		8					Проведение опроса, тестирование, подготовка реферата, подготовка

									презентации, решение ситуационных задач и кейса.
Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	12	4		8					Проведение опроса, тестирование, подготовка реферата, подготовка презентации, решение ситуационных задач и кейса.
Тема 3. Формирование системы логистического сервиса	12	4		8					Проведение опроса, тестирование, подготовка реферата, подготовка презентации, решение ситуационных задач и кейса.
Тема 4. Качество логистического сервиса	12	4		8					Проведение опроса, тестирование, подготовка реферата, подготовка презентации, решение ситуационных задач и проведение деловой игры.
Тема 5. Системы сервисной логистики на предприятии	12	4		8					Проведение опроса, тестирование, подготовка реферата, подготовка презентации, решение ситуационных задач и кейса.
Тема 6. Области применения сервисной логистики на предприятии	12	4		8					Проведение опроса, тестирование, подготовка реферата, подготовка презентации, решение ситуационных задач и кейса.
ИТОГО:	72	24		48					Дифференцированны й зачет

**Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,
необходимой для освоения междисциплинарного курса**

№ п/п	автор	Название основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные по стандарту	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ
I. Основная учебная литература				
1	Велединский, В. Г.	Сервисная деятельность: учебник	Издательство: КноРус 2023г. – 19 2с.	https://knorus.ru/catalog/servis-sfera-obsluzhivaniya/65867

				0-servisnaya-deyatelnost-spo-uchebnik/ http://lib.y-su.am/open_books/413105.pdf
2	Кулибанова В.В.	Сервисная деятельность: учебник	Москва: Юрайт, 2019г. – 259 с.	
II. Дополнительная литература				
А) Дополнительная учебная литература				
1.	Аникин Б.А.	Основы логистики: учебник	Москва : Издательство НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 320с.	https://znanium.ru/catalog/document?id=423012
2.	Григорьев М. Н.	Логистика: учебник	Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 746 с.	https://urait.ru/bcode/534517
3.	Лукинский В. С., Лукинский, В. В., Лукинский, Н. Г.	Логистика и управление цепями поставок: учебник и практикум для среднего профессионального образования	Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 359 с.	https://urait.ru/bcode/517660
Б) Периодические издания				
1.	Научно-практический журнал «Логистики»			
2.	Научный журнал «Логистика и управление цепями поставок»			
В) Справочно-библиографическая литература				
1.	Большая Российская энциклопедия. Энциклопедический словарь. http://enc-dic.com/			

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения междисциплинарного курса

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

Рекомендуется также ознакомиться со следующими сайтами, а также сайты официальных регуляторов в области логистики в сервисном обслуживании:

1. <http://loglink.ru/>
2. <https://logirus.ru/>
3. <https://logistics.ru/>

Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных

7.1. Перечень используемого программного обеспечения:

1. Windows 10 Professional
2. Microsoft Office Professional
3. VLC Media player
4. Adobe Acrobat Reader
5. Skype для Windows

7.2. Перечень информационных справочных систем:

- www.consultant.ru - справочная правовая система.
- www.garant.ru – справочно - правовая система.

7.3. Перечень профессиональных баз данных:

- <https://www.cfin.ru/> - База данных «Библиотека управления»;
- <https://biblioclub.ru> – Университетская библиотека ONLINE;
- <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека;
- <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;
- <http://hrm.ru/> – электронная библиотека HR-специалистов;
- <https://standartgost.ru/> - Открытая база ГОСТов.

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по междисциплинарному курсу

Для преподавания междисциплинарного курса «Логистика сервисного обслуживания» используются следующие специальные помещения - учебные аудитории:

Учебная аудитория для проведения лекций, занятий практического типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций № 2-5 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, пр-т Али-Гаджи Акушинского, 20, учебный корпус №1).

Перечень основного оборудования:

Комплект учебной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования: проектор, персональный компьютер (моноблок) с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru), ЭБС «ЭБС Юрайт» (www.urait.ru), флипчарт переносной.

Перечень учебно-наглядных пособий:

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов (презентации, видеоролики).

Помещение для самостоятельной работы № 4-1 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, пр-т Али-Гаджи Акушинского, 20, учебный корпус №2).

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Помещение для самостоятельной работы №4-2 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, пр-т Али-Гаджи Акушинского, 20, учебный корпус №2).

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Раздел 9. Образовательные технологии

В целях реализации компетентного подхода предусматривается широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (проведение тренингов, деловых и ролевых игр, решение ситуационных задач, кейсов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Лекции сопровождаются экранными слайдами и схемами, текстовым комментарием по тематике учебного занятия. Практические занятия могут проводиться в аудитории с интерактивной доской и использованием системы блиц-опросов обучающихся. В ходе изучения междисциплинарного курса применяются деловые игры, тесты, разбор ситуационных задач, проводятся индивидуальные консультации и выдача домашних заданий. Все формы занятий совмещаются с внеаудиторной работой обучающихся (выполнение домашних заданий, подготовка презентаций, написание рефератов, изучение основной и дополнительной литературы). В учебный цикл включается промежуточная аттестация обучающихся, которая осуществляется в рамках освоения указанного цикла в соответствии с разработанными фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижения запланированных по междисциплинарному курсу результатов обучения.