

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
38.03.06 Торговое дело,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервисная логистика

Направление подготовки: 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль): Коммерческая логистика

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 2575
Подписал: заведующий кафедрой Терешина Наталья
Петровна
Дата: 01.06.2021

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины «Сервисная логистика» является формирование у обучающегося профессиональных компетенций. Дисциплина формирует знания, умения и навыки для творческого подхода к управлению процессами, обеспечивающими связь «предприятие-потребитель» в системе логистического сервиса.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ПК-2 - Способен обосновывать и формировать логистические цепи и схемы поставок в организациях, управлять логистическими процессами, оптимизировать логистические системы для совершенствования коммерческой деятельности;

ПК-4 - Способен управлять элементами логистического комплекса в цифровой среде для решения профессиональных задач, исходя из сложившейся конъюнктуры рынка.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

виды и особенности сервисного обслуживания потребителей и фирм

Уметь:

пользоваться теорией, методами и приемами принятия эффективных решений, которые встречаются в теории и на практике логистического сервиса.

Владеть:

выбора наиболее целесообразных экономических, экономико-математических и статистических методов, которые применяются для решения разных теоретических и практических задач сервисного обслуживания потребителей.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр 1
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	62	62
В том числе:		
Занятия лекционного типа	30	30
Занятия семинарского типа	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 82 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Логистический сервис Основные понятия и определения. Задачи и функции
2	Классификация видов сервисного обслуживания Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис информационного обслуживания. Сервис финансово-кредитного обслуживания
3	Особенности послепродажного обслуживания Порядок, требования, организация послепродажного обслуживания продукции
4	Критерии сервиса удовлетворения потребительского спроса . Надежность предоставления сервиса, время поставок, цена, качество. Влияние уровня сервиса на прибыль
5	Критерии сервиса оказания услуг производственного назначения Объемы обеспечения, цены, качество, безотказность выполнения услуги

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Логистический сервис Составляющие логистического процесса распределения продукции. Взаимосвязи подсистем предприятия в логистическом сервисе
2	Классификация видов сервисного обслуживания Особенности видов сервисного обслуживания
3	Особенности послепродажного обслуживания Описание требований, установление порядка послепродажного обслуживания. Ремонт, обеспечение запасными частями и инструментом. Разработка системы замены продукции.
4	Критерии сервиса удовлетворения потребительского спроса Расчет критериев сервиса удовлетворения потребительского спроса и построение графического изображения влияния уровня сервиса удовлетворения потребительского спроса на прибыль предприятия
5	Критерии сервиса оказания услуг производственного назначения Расчет критериев сервиса оказания услуг производственного назначения и построение графического изображения влияния уровня сервиса на прибыль предприятия

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Логистический сервис Самостоятельное изучение и обобщение пройденного материала по основной и дополнительной литературе.
2	Классификация видов сервисного обслуживания Работа с вопросами для самопроверки
3	Особенности послепродажного обслуживания Самостоятельное изучение и обобщение пройденного материала по основной и дополнительной литературе.
4	Критерии сервиса удовлетворения потребительского спроса Самостоятельное изучение и обобщение пройденного материала по основной и дополнительной литературе.
5	Критерии сервиса оказания услуг производственного назначения Поиск и обзор публикаций и электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Работа с вопросами для самопроверки.
6	Подготовка к промежуточной аттестации.
7	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
-------	----------------------------	---------------

1	Управление материальными ресурсами и складская логистика на предприятии Карпычева М.В. Учебно-методическое издание Учебно-методическое пособие к курсовому проекту. – М.: РУТ (МИИТ) , 2023	http://library.miit.ru/bookscatalog/2023/KP_UpravMRiSKLogistika.pdf
2	Транспортная и распределительная логистика М. В. Карпычева Учебное пособие РУТ (МИИТ) - 90 с. , 2021	http://library.miit.ru/bookscatalog/upos/DC-1468.pdf

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Официальный сайт РУТ (МИИТ) (<https://www.miit.ru/>).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miit.ru>).

Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru/>).

Общие информационные, справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com/>).

Электронно-библиотечная система УМЦ ЖДТ (<https://umczdt.ru>)

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Яндекс. Браузер (или другой браузер).

Операционная система Microsoft Windows.

Офисный пакет приложений Microsoft 365 и приложения Office.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой. Для проведения практических занятий требуется аудитория, оснащенная мультимедиа аппаратурой и ПК с необходимым программным обеспечением и подключением к сети интернет

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, к.н. кафедры «Экономика и
управление на транспорте»

Б.В. Капорцев

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭУТ

Н.П. Терешина

Председатель учебно-методической
комиссии

М.В. Ишханян