

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»



"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор по учебной работе

Доцент И.Н. Гужин

(И.О. звание И.О. Фамилия)

И.Н. Гужин

27 мая 20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЛОГИСТИКА В СФЕРЕ УСЛУГ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль: Логистика

Название кафедры: Государственное и муниципальное управление

Квалификация: бакалавр

Формы обучения: заочная

Самара 2019

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Логистика в сфере услуг» является формирование у обучающихся системы компетенций для решения профессиональных задач по эффективному использованию логистического подхода при осуществлении деятельности в сфере услуг.

Задачи: приобретение системного представления о необходимости знаний о целях, методах и объектах исследований для информационного обеспечения логистики в сфере услуг; формирование представления об активных методах воздействия на рынок услуг; изучение инструментов логистики в сфере услуг; приобретение навыков обоснования управленческих решений и применения своих знаний к конкретной экономической ситуации; формирование у обучающихся четкого представления о логистике как о концепции управления и целостной системе организации менеджмента; развитие способности анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений; формирование умения проводить анализ рыночных и специфических рисков.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.17 «Логистика в сфере услуг» относится к вариативной части обязательных дисциплин Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина изучается в 7 семестре на 4 курсе в заочной форме обучения.

3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения ОПОП):

Карта формирования компетенций по дисциплине

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-5	способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	Знать: основные характеристики функциональных стратегий
		Уметь: анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений
		Владеть: навыками анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями
ПК-15	умением проводить анализ	Знать: определение рыночных и специфических

	рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании	рисков
		Уметь: проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений
		Владеть: навыками принятия решений об инвестировании и финансировании на основе анализа рыночных и специфических рисков

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 часов.

Очная форма обучения не предусмотрена

для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	7 (20)
Аудиторная контактная работа (всего)		18	18	18
в том числе:	Лекции	8	8	8
	Практические занятия	10	10	10
Самостоятельная работа студента (всего), в том числе:		90	-	90
СРС в семестре:	- самостоятельное изучение разделов,	44	-	44
	- проработка и повторение лекционного материала, чтение учебников, дополнительной литературы, работа с источниками	24	-	24
	- подготовка к практическим занятиям;	12	-	12
	- подготовка докладов;	6	-	6
	- подготовка к зачету	4	-	4
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зачет	-	зачет
Общая трудоемкость, час.		108	18	108
Общая трудоемкость, зачетные единицы		3	0,5	3

4.2 Тематический план лекционных занятий
Очная форма обучения не предусмотрена

для заочной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудо-емкость, ч
1.	Сущность логистики в сфере услуг.	2
2.	Основные понятия сферы услуг.	2
3.	Концепции и принципы логистической деятельности.	2
4.	Логистические системы на предприятиях сферы услуг.	2
Всего:		8

4.3 Тематический план практических занятий
Очная форма обучения не предусмотрена

для заочной формы обучения

№ п./п.	Темы практических занятий	Трудо-емкость, ч
1	Сущность логистики в сфере услуг.	2
2	Основные понятия сферы услуг.	2
3	Концепции и принципы логистической деятельности.	2
4	Логистические системы на предприятиях сферы услуг.	2
5	Эффективность развития и качество деятельности предприятий сферы услуг с учетом логистического подхода.	2
Всего		10

4.4 Тематический план лабораторных работ
Очная форма обучения не предусмотрена

для заочной формы обучения

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

4.5 Самостоятельная работа
Очная форма обучения не предусмотрена

для заочной формы обучения

Номер раздела (темы)	Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем, акад. часы
1-4	Подготовка к лекциям	Осмысление и закрепление теоретического материала в соответствии с содержанием лекционных занятий	24

1-4	Самостоятельное изучение теоретического материала	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, поиск и сбор информации по дисциплине в периодических печатных и интернет-изданиях	44
1-4	Подготовка к практическим занятиям (семинарского типа)	изучение лекционного материала, выполнение домашнего задания	12
1-2	Самостоятельная работа (доклады)	Подготовка доклада	6
1-5	Подготовка к сдаче зачета	Повторение и закрепление изученного материала	4
	ИТОГО		90

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендации по использованию материалов рабочей программы

Работу с настоящей рабочей программой следует начать с ознакомления, где особое внимание следует обратить на вопросы, вынесенные для самостоятельного изучения.

Обучающимся рекомендуется последовательно законспектировать ряд важнейших научных текстов, в т.ч. тех, которые используются при подготовке к практическим занятиям. Составленные конспекты могут впоследствии использоваться при подготовке к итоговой аттестации по курсу.

Обучающийся вправе консультироваться с преподавателем по поводу целесообразности использования тех или иных материалов в процессе самостоятельной подготовки. При этом поощряется самостоятельное использование как можно более широкого круга учебной и монографической литературы (как отечественной, так и зарубежной).

5.2 Пожелания к изучению отдельных тем курса

При самостоятельном изучении теоретического материала следует использовать:

- материалы прослушанных лекций;
- информацию, полученную самостоятельно при подготовке к практическим занятиям, а также при выполнении доклада;
- основную и дополнительную литературу по курсу, в т.ч. учебники, монографии, научные статьи;
- научные источники (опубликованные тексты) по отдельным разделам и вопросам курса.

5.3 Рекомендации по работе с литературой

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

При чтении основной и дополнительной литературы по курсу обучающийся должен руководствоваться базовым перечнем. Одновременно обучающийся должен четко осознавать различия между собственно учебной литературой и основными источниками по дисциплине.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Обучающийся должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты.

5.4 Советы по подготовке к зачету

При подготовке к зачету рекомендуется заблаговременно изучить и законспектировать вопросы, вынесенные на самостоятельную подготовку.

Для того чтобы избежать трудностей при ответах на вопросы рекомендуется при подготовке к зачету более внимательно изучить разделы с использованием основной и дополнительной литературы, конспектов лекций, конспектов практических работ, ресурсов Интернет.

6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»:

6.1. Основная литература:

6.1.1 Левкин, Г. Г. Коммерческая логистика : учебник [Электронный ресурс] / Г. Г. Левкин .— М. : Директ-Медиа, 2016 .— 377 с. — ISBN 978-5-4475-7451-2 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/610967>

6.2 Дополнительная литература:

6.2.1 Балаганина, Я. А. Развитие сферы услуг в современной экономике: Монография – Казань: Республиканский центр мониторинга качества образования, 2014.- 153 с. [Электронный ресурс] / М. С. Кузьмин, О. А. Шипшова, Я. А. Балаганина .— 2014 .— 155 с. — ISBN 978-5-906258-46-8 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/239073>

6.2.2 Левкин, Г. Г. Логистика как предмет внутрифирменного консалтинга при совершенствовании логистической системы предприятия (статья) [Электронный ресурс] / Г. Г. Левкин .— 6 с. — Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/303977>

6.2.3 Логистика [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров / ред.: Б.А. Аникин, ред.: Т.А. Родкина .— М. : Проспект, 2015 .— 406 с. — ISBN 978-5-392-16340-3 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/632815>

6.3 Программное обеспечение:

1. Microsoft Windows 7 Профессиональная 6.1.7601 Service Pack 1;
2. Microsoft Windows SL 8.1 RU AE OLP NL;
3. Microsoft Office Standard 2010;
4. Microsoft Office стандартный 2013;
5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - стандартный Russian Edition;
6. WinRAR:3.x: Standard License – educational –EXT;
7. 7 zip (свободный доступ).

6.4 Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:

1. <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»;
2. <http://www.garant.ru> - Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации;
3. <https://rucont.ru> - [Национальный цифровой ресурс «Руконт»](#).

7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п./п.	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации ауд. 103 (г.Самара, проспект Масленникова, д.37)	Аудитория на 24 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, лавки, учебная доска) и техническими средствами обучения (проектор, экран).
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации ауд. 105 (г.Самара, проспект Масленникова, д.37)	Аудитория на 18 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, лавки, учебная доска) и техническими средствами обучения (проектор, компьютер).
3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации ауд. 204 (г.Самара, проспект Масленникова, д.37)	Аудитория на 34 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, лавки, учебная доска) и техническими средствами обучения (проектор, экран).
4	Помещение для самостоятельной работы студентов ауд. 3310а (читальный зал). Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.	Помещение на 6 посадочных мест, укомплектованное специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья) и оснащенное компьютерной техникой (6 рабочих станций), подключенной к сети «Интернет» и обеспечивающей доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1 Виды и формы контроля по дисциплине

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях, подготовке докладов. Текущему контролю подлежат посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения дисциплинарных компетенций (результатов обучения по дисциплине) является промежуточная аттестация в форме зачета, проводимого с учетом результатов текущего контроля.

8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Доклад

Тематика докладов на научную конференцию по дисциплине

1. Факторы и условия развития сервисной экономики.
2. Внедрение логистических принципов в деятельность российских предприятий сферы услуг.
3. Потoki в логистике сферы услуг.
4. Логистические операции и логистические функции на предприятиях сферы услуг.
5. Модернизация логистических систем в сфере услуг.
6. Логистические методы организации материальных потоков на предприятии сферы услуг.
7. Услуги интегрированного рынка и их инфраструктурная сущность.
8. Классификация и типология услуг оптового товародвижения.
9. Типизация предприятий розничной торговли в сервисной экономике.
10. Логистика как фактор повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг.
11. Оценка требований к качеству услуг при осуществлении логистической деятельности (на примере конкретного вида услуг).
12. Бизнес-стратегия как основа построения логистической системы на предприятии сферы услуг.
13. Совершенствование работы службы логистики на предприятиях сферы услуг.
14. Концепции развития информационного сервиса.
15. Эффективность применения логистики в сфере услуг.

Критерии и шкала оценивания докладов конференции

оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся: - подготовил краткий конспект по заданной теме, отражающий основные положения рассматриваемого вопроса; - подготовил презентацию и выступил на студенческой научной конференции;

оценка «не зачтено» выставляется: - если не подготовлен краткий конспект или в нем не раскрыто основное содержание материала по заданной теме и не сделан доклад на студенческой научной конференции.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине проводится по вопросам в виде собеседования.

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие, цель и задачи логистики в сфере услуг.
2. Концепции и принципы логистической деятельности.
3. Основные функции логистики в сфере услуг.
4. Методология исследования логистических систем.
5. Термины и определения в области услуг.
6. Классификация услуг.
7. Специфика конкретных видов услуг.
8. Жизненный цикл услуги.
9. Требования к качеству услуг.
10. Нормативные правовые акты, регулирующие деятельность в сфере услуг.
11. Роль технического регулирования в обеспечении качества услуг.
12. Стандартизация услуг.
13. Сертификация услуг.
14. Стратегия развития системы оценки качества услуг.
15. Источники и факторы эффективного развития предприятий сферы услуг.
16. Системы качества на предприятиях сферы услуг.
17. Стратегическое планирование логистических систем в сфере услуг.
18. Служба логистики на предприятиях сферы услуг.
19. Материально-техническая база предприятия сферы услуг.
20. Стратегия обеспечения материальными ресурсами предприятий сферы услуг.
21. Определение эффективности развития услуг.
22. Оценка уровня обслуживания потребителей.
23. Логистика как фактор повышения конкурентоспособности организаций сферы услуг.
24. Информатизация сервисной деятельности.
25. Логистический сервис на оптовых предприятиях.
26. Логистические системы розничных торговых сетей.
27. Эффективность применения логистики в сфере услуг.
28. Современное состояние и перспективы развития услуг.
29. Практика внедрения логистических принципов в деятельность российских предприятий сферы услуг.
30. Глобализация рынка услуг.

8.3. Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов знать, уметь, владеть заявленных

дисциплинарных компетенций проводится по 2-х балльной шкале оценивания путем выборочного контроля во время зачета с оценкой.

Шкала оценивания зачета

Результат зачета	Критерии
«зачтено»	<p>Ответ обучающегося на вопрос должен быть полным и развернутым, ни в коем случае не зачитываться дословно, содержать четкие формулировки всех определений, касающихся указанного вопроса, подтверждаться фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание обучающимся материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Обучающийся знает основные характеристики функциональных стратегий; умеет анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений; владеет навыками анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями; знает определение рыночных и специфических рисков; умеет применять основные принципы и стандарты финансового учета; владеет навыками принятия решений об инвестировании и финансировании на основе анализа рыночных и специфических рисков.</p>
«не зачтено»	<p>Ответ обучающегося на вопрос содержит неправильные формулировки основных определений, прямо относящихся к вопросу, или обучающийся вообще не может их дать, как и подтвердить свой ответ фактическими примерами. Такой ответ демонстрирует незнание материала дисциплины. Обучающийся не знает основные характеристики функциональных стратегий; не умеет анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений; не владеет навыками анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями; не знает определение рыночных и специфических рисков; не умеет применять основные принципы и стандарты финансового учета; не владеет навыками принятия решений об инвестировании и финансировании на основе анализа рыночных и специфических рисков.</p>

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Логистика в сфере услуг» проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос);
- по результатам подготовки докладов;
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется кафедрой (устный – по билетам). Оценка по результатам зачета – «зачтено» или «не зачтено».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях, а также по результатам доклада на научной студенческой конференции.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем	Вопросы по темам/разделам дисциплины

		обучающийся может отвечать с места либо у доски.	
2	Доклад	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Тематика докладов выдается на занятии, выбор темы осуществляется самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на научных студенческих конференциях, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие обучающиеся.</p>	Темы докладов
3	Зачет	<p>Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное обучающемуся, на подготовку - 60 мин.</p>	Комплект вопросов к зачету

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:

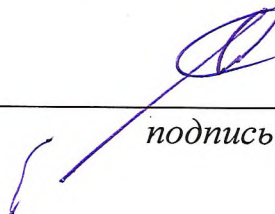
Доцент кафедры «Государственное и муниципальное управление»,

Самсонов Янина Викторовна 
подпись

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление» «_15_» _мая_ 2019 г., протокол №_6_.

Заведующий кафедрой

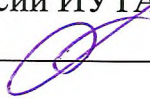
К.и.н., доцент Е.В. Лебедева


подпись

СОГЛАСОВАНО:

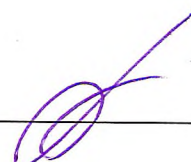
Председатель методической комиссии ИУТАР

К.и.н., доцент Е.В. Буланкина


подпись


Руководитель ОПОП ВО

К.и.н., доцент Е.В. Буланкина


подпись

Начальник УМУ

К.т.н., доцент С.В. Краснов


подпись