

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Карпова Елизавета Александровна

Должность: директор

Дата подписания: 24.07.2026 16:44:59

Уникальный программный ключ:

ad9053b6a9e639199a21a41d1a80dd3f5c40650966aaf85dff11a3fd7d02ebad



СОЦИАЛЬНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Логистика сервисного обслуживания

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Цикловая комиссия по экономическому направлению**

Учебный план 38.02.03 ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ЛОГИСТИКЕ

Учебный год начала подготовки 2026-2027

Квалификация **операционный логист**

Форма обучения **очная**

Часов по учебному плану 72 Виды контроля в семестрах:

в том числе:

аудиторные занятия 62

самостоятельная работа 10

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	16			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	44	44	44	44
В том числе в форме практ.подготовки	12		12	
Итого ауд.	62	62	62	62
Контактная работа	62	62	62	62
Сам. работа	10	10	10	10
Итого	72	72	72	72

Рабочая программа дисциплины

Логистика сервисного обслуживания

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности
38.02.03 ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ЛОГИСТИКЕ (приказ Минобрнауки России от 21.04.2022 г. № 257)

составлена на основании учебного плана:

38.02.03 ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ЛОГИСТИКЕ

утвержденного на заседании Педагогического Совета АНО ПО "СТК" 26.02.2026 протокол № 5.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цели: ознакомление обучающегося с основными определениями, целями и задачами логистики сервисного обслуживания, а также принципами, этапами и инструментами её планирования и управления
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	МДК.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Безопасность жизнедеятельности
2.1.2	Информационное обеспечение логистических процессов
2.1.3	Квалификационный экзамен
2.1.4	Логистика закупок
2.1.5	Организация логистических процессов в закупках и складировании
2.1.6	Производственная логистика
2.1.7	Производственная практика
2.1.8	Складская логистика
2.1.9	Учебная практика
2.1.10	Учебная практика
2.1.11	Финансы, денежное обращение и кредит
2.1.12	Документационное обеспечение управления
2.1.13	История России
2.1.14	Налоги и налогообложение
2.1.15	Основы логистической деятельности
2.1.16	Основы противодействия коррупции
2.1.17	Основы философии
2.1.18	Статистика
2.1.19	Экономика организации
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Экономика организации
2.2.2	Бухгалтерский учет логистических операций
2.2.3	Защита выпускной квалификационной работы
2.2.4	Квалификационный экзамен
2.2.5	Квалификационный экзамен
2.2.6	Основы планирования логистических операций
2.2.7	Оценка эффективности и контроль логистических систем
2.2.8	Подготовка выпускной квалификационной работы
2.2.9	Подготовка к государственным экзаменам
2.2.10	Правовое обеспечение профессиональной деятельности
2.2.11	Проведение государственных экзаменов
2.2.12	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.13	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.14	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 3.2.: Определять параметры логистического сервиса.

ПК 3.3: Оценивать качество логистического сервиса.

ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	содержание, задачи и принципы логистического сервиса;
3.1.2	элементы сервисного обслуживания;
3.1.3	классификацию логистического сервиса;
3.1.4	роль маркетинга в логистическом сервисе;
3.1.5	экономические параметры организации логистического сервиса;
3.1.6	показатели, оценивающие качество логистического сервиса;
3.1.7	уровни и параметры качества логистического сервиса;
3.1.8	факторы качества сервисного обслуживания;
3.1.9	классификация показателей оценки логистического сервиса
3.2	Уметь:
3.2.1	определять экономические параметры логистического сервиса;
3.2.2	применять методы оценки качества логистического сервиса;
3.2.3	определять параметры качества логистического сервиса;
3.2.4	рассчитывать показатели эффективности логистического сервиса; оценивать эффективность уровня логистического обслуживания
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками:
3.3.2	- разработки логистической стратегии;
3.3.3	- разработки системы учёта и анализа логистических издержек;
3.3.4	- анализа и улучшения процессов обслуживания.
3.3.5	- использования современных средств поиска, анализа и интерпретации информации,
3.3.6	- использования информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов
	Раздел 1. Основы логистики сервисного обслуживания		
1.1	Определение сервисного обслуживания. Управление заказами. /Лек/	5	4
1.2	Объект, предмет, сущность и место логистики производственных процессов в системе логистического менеджмента /Пр/	5	6
1.3	Работа со справочными материалами /Пр/	5	6
1.4	Оптимизация параметров выполнения логистического заказа /Пр/	5	6
1.5	Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента. Формирование системы услуг логистического сервиса /Лек/	5	6
1.6	Определение основных параметров логистического сервиса и их оценка /Пр/	5	6
1.7	Расчет затрат на создание и поддержание логистического сервиса /Ср/	5	2
1.8	Оценка уровня логистического сервиса поставщиков /Ср/	5	2
	Раздел 2. Формирование системы логистического сервиса		
2.1	Оценка качества логистического обслуживания. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей. /Лек/	5	4

2.2	Формирование логистического сервиса /Пр/	5	6
2.3	Показатели состояния основных компетенций логистики. Логистические услуги /Лек/	5	4
2.4	Оценка логистического сервиса посредством системы сбалансированных показателей /Пр/	5	4
2.5	Расчет затрат на создание и поддержание логистического сервиса /Пр/	5	6
2.6	Оценка уровня логистического сервиса поставщиков /Пр/	5	4
2.7	Расчет затрат на создание и поддержание логистического сервиса /Ср/	5	2
2.8	Решение ситуационных задач /Ср/	5	4
2.9	/Др/	5	0

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Вопросы для самоконтроля и текущей аттестации

- 1 Понятие логистического сервиса.
- 2 Формирование системы логистического сервиса.
- 3 Уровень логистического сервиса: понятие и методы расчета.
- 4 Оценка качества сервиса в логистике.
- 5 Критерии качества логистического обслуживания.
- 6 Основные понятия логистического сервиса
- 7 Классификация видов сервисного обслуживания в логистике
- 8 Формирование системы логистического сервиса
- 9 Качество логистического сервиса
- 10 Параметры оценки качества услуг
- 11 Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.
- 12 Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии.
- 13 Функции, задачи и принципы логистического сервиса.
- 14 Функционирование логистических сервисных систем.
- 15 Основная терминология логистического сервисного обслуживания.
- 16 Основные характеристики логистического сервиса.
- 17 Методы разработки стратегии логистического обслуживания
- 18 Логистическая система обеспечения сервисного обслуживания покупателей
- 19 Логистика сервисного обслуживания: понятие, виды сервисного обслуживания.
- 20 Логистика сервисного обслуживания: критерии сервиса.

5.2. Темы письменных работ (контрольных и курсовых работ, рефератов)

1. Планирование, передача, обработка и выполнение заказов
2. Логистический сервис и его составляющие
3. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента
4. Критерии качества логистического обслуживания
5. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
6. Критерии оценки уровня логистического сервиса поставщика товаров
7. Общие показатели эффективности сервисной деятельности
8. Логистические услуги предпродажного обслуживания.
9. Логистические услуги, оказываемые в процессе реализации товаров.
10. Послепродажное обслуживание. Возвратная логистика

5.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

- Тест
- 1 Что представляет собой логистический сервис?
 - а) определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг.
 - б) ранжирование услуг, входящих в составленный перечень.
 - в) комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров потребителю.
 - г) разделение потребительского рынка на конкретные группы потребителей.
 - 2 Что является объектом логистического сервиса?
 - а) предприятия производственной сферы.
 - б) предприятия непроизводственной сферы.
 - в) население.
 - г) верны все.
 - 3 Что понимается под предпродажными работами в области логистического сервиса?
 - а) работы, осуществляемые в процессе продажи товаров, например предоставление информации о прохождении грузов.
 - б) подбор ассортимента, упаковка, формирование грузов единиц.
 - в) работы по определению политики предприятия в сфере оказания услуг и формированию системы логистического обслуживания.
 - г) гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен.
 - 4 Какие виды деятельности включают работы по оказанию логистических услуг?

а) подбор ассортимента, упаковка.
б) формирование грузов единиц.
в) гарантийное обслуживание.
г) обязательства по рассмотрению претензий покупателей.
5 Что из перечисленного включает в себя послепродажный логистический сервис?
а) обмен.
б) упаковка.
в) формирование грузов единиц.
г) гарантийное обслуживание.
д) обязательства по рассмотрению претензий покупателей.
6 В какой последовательности выполняются действия по формированию системы логистических услуг?
а) определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка.
б) определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг.
в) установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.
г) сегментация потребительского рынка.
д) оценка оказываемых услуг.
е) ранжирование услуг, входящих в составленный перечень.
7 Какие критерии используются для оценки качества логистического обслуживания?
а) гибкость поставки.
б) надежность поставки.
в) длительность выполнения заказа.
г) уровень логистического обслуживания.
8 Каким основным показателем можно оценить систему сервиса?
а) уровень логистического обслуживания.
б) затраты на обслуживание.
в) потери из-за низкого уровня обслуживания.
г) затраты и потери.
9 Сколько составит уровень логистического обслуживания, если общий список запасных частей для автомобилей данной марки содержит 500 видов, из которых на предприятии постоянно имеются 100 видов?
а) 600
б) 400
в) 25
г) 5
10 Что определяет надежность поставки?
а) календарный период с момента получения заказа до поставки партии товаров потребителю.
б) способность поставщика соблюдать обусловленные договором сроки выполнения заказа.
в) степень удовлетворения пожеланий клиента об изменении первоначальных условий поставки без нарушения согласованного срока выполнения заказа.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.2.1 Перечень программного обеспечения

6.2.2 Перечень информационных справочных систем и ресурсов сети Интернет

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы 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, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей). Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно - образовательную среду.
-----	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого

лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Главная задача лекционного курса - сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательно-обучающая; 2. Развивающая; 3. Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6. Организующая; 7. Информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке важны не только серьезная теоретическая подготовка, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий. При проведении учебных занятий обеспечиваются развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей). Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Для контроля знаний студентов по данной дисциплине необходимо проводить оперативный, рубежный и итоговый контроль.

Оперативный контроль осуществляется путем проведения опросов студентов на семинарских занятиях, проверки выполнения практических заданий, а также учета вовлеченности (активности) студентов при обсуждении мини-докладов, организации ролевых игр и т.п.

Контроль за самостоятельной работой студентов по курсу осуществляется в двух формах: текущий контроль и итоговый. Рубежный контроль (аттестация) подразумевает проведение тестирования по пройденным разделам курса. В тестирование могут быть включены темы, предложенные студентам для самостоятельной подготовки, а также практические задания.