

## **Б1.В.ДВ. 03.02.03. Сервисная логистика**

### **Цель дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Сервисная логистика» является приобретение комплексных знаний об оптимизации и управлении потоками услуг (и связанными с ними материальными, информационными, финансовыми, кадровыми и другими потоками), предоставляемых предприятиями потребителям продукции, оказываемых друг другу партнерами по логистической цепи, а также внутрифирменных потоков.

### **Учебные задачи дисциплины**

Задачами изучения дисциплины являются:

- рассмотреть понятийный аппарат сервисной логистики;
- охарактеризовать предприятия, осуществляющие логистический сервис;
- проанализировать формы и методы организации логистического сервиса на предприятии;
- определить механизм управления потоками услуг для предоставления «внутренним» и «внешним» клиентам возможности получать требующиеся им услуги;
- изучить логистический сервис в сфере распределения продукции;
- освоить классификацию видов сервисного обслуживания продукции и критерии их оценки;
- выявить критерии оценки качества логистического сервиса на предприятии.

### **Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)**

Дисциплина «Сервисная логистика» относится к вариативной части учебного плана, дисциплинам по выбору.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Управление закупками», «Международная торговля», «Практикум: Маркетинг и управление цепями поставок в отраслях и сферах».

Для успешного освоения дисциплины «Сервисная логистика» студент должен:

#### **Знать:**

- основные способы оптимизации логистических затрат (ОК-3, ОПК-2, ОПК-6);
- управленческие функции в области закупок (ОК-3, ОПК-6, ПК-10).

#### **Уметь:**

- планировать, организовывать, контролировать выполнение договоров с контрагентами (ОК-3, ОПК-2, ПК-5);
- применять логистический инструментарий, направленный на реализацию функциональных стратегий компаний (ОК-3, ОПК-2, ПК-5).

#### **Владеть:**

- теоретическими и практическими навыками оценки экономических и социальных условий при принятии решений по минимизации затрат в логистике (ОК-3, ОПК-6, ПК-10)
- логистическим инструментарием в принятии решений по оптимизации затрат по организации закупок и поставок товарно-материальных ценностей потребителям (ОК-3, ОПК-6, ПК-17).

### **Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

В результате освоения дисциплины «Сервисная логистика» должны быть сформированы следующие компетенции:

**ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности**

В результате освоения компетенции **ОК- 3** студент должен:

**Знать:**

- основы экономических знаний, нормативно-правовые документы и действующее законодательство в области логистического сервиса.

**Уметь:**

- использовать нормативные основы экономических знаний, нормативно-правовые документы в области взаимодействия с контрагентами.

**Владеть:**

навыками работы с первичными документами в области логистического сервиса.

**ОПК-2 - способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений**

В результате освоения компетенции **ОПК- 2** студент должен:

**Знать:**

- организационно-управленческие решения области логистического сервиса.

**Уметь:**

- использовать организационно-управленческие решения с позиций социальной значимости принимаемых решений в области логистического сервиса.

**Владеть:**

- навыками нахождения организационно-управленческих решений с позиций социальной значимости принимаемых решений в области логистического сервиса.

**ПК-17 - способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели**

В результате освоения компетенции **ПК- 17** студент должен:

**Знать:**

- основы логистического обслуживания потребителей;  
- объекты логистического сервиса;  
- методы и способы оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности в области логистического сервиса;

**Уметь:**

- рассчитать эффективность логистического сервиса;  
- выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели в области логистического сервиса.

**Владеть:**

- навыками оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности области логистического сервиса;  
- навыками выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей в области логистического сервиса.

**ПК-19 - владением навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками**

В результате освоения компетенции **ПК- 19** студент должен:

**Знать:**

- методы оценки оказываемых услуг;

- методы оценки качества логистического сервиса;
- методы координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками бизнеса в области логистического сервиса;
- содержание и взаимосвязь основных элементов процесса стратегического, тактического и операционного управления в области логистического сервиса.

**Уметь:**

- применять навыки координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками бизнеса в области логистического сервиса.
- использовать на практике методы принятия стратегических, тактических и оперативных решений в области логистического сервиса.

**Владеть:**

- методами сегментации потребительского рынка;
- навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками бизнеса в области логистического сервиса.

**Содержание дисциплины:**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)
1	Цель, задачи, основные понятия сервисной логистики
2	Объекты логистического сервиса
3	Логистическое обслуживание потребителей
4	Сегментация потребительского рынка
5	Оценка оказываемых услуг
6	Качество логистического сервиса
7	Эффективность логистического сервиса

**Форма контроля - экзамен**