

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 25.02.2025 14:50:26
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7274a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬ-
НОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОР-
ГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»
КАФЕДРА МАРКЕТИНГОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-
методической работе

 Л.В. Крылова

« 28 » 02 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.09.01 «ЛОГИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ»

Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 «Экономика и управление»

Программа высшего образования- программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль: Логистика

Институт экономики и управления

Форма обучения, курс:

очная форма обучения, 4 курс

очно-заочная форма обучения, 5 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Логистическое обслуживание» для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: Логистика разработана в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:

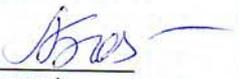
- в 2024 г. – для очной формы обучения;
- в 2024 г. – для очно-заочной формы обучения.

Разработчик: Дегтярев Дмитрий Сергеевич, к.э.н., доцент кафедры маркетингового менеджмента



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетингового менеджмента

Протокол от « 19 » 02 2024 года № 13



(подпись)

Л.В. Балабанова
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО
Директор Института экономики и управления



(подпись)

Е.В. Стельмашенко
(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «28» 02 2024 года № 7

Председатель  Л.В. Крылова
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Дегтярев Д.С., 2024 год

© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателей	Наименование укрупненной группы направлений подготовки/специальностей, направление подготовки/специальность, профиль/магистерская программа/специализация, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 2	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
		Год подготовки:	
		4-й	5-й
Модулей - 1	Профиль: Логистика	Семестр:	
Смысловых модулей - 3		8-й	8-й
Общее количество часов - 72		Лекции	
		12 час.	10 час.
		Практические, семинарские занятия	
		12 час.	8 час.
		Лабораторные занятия	
	-	-	
	Самостоятельная работа:		
	42,6	48,5	
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных - 2 самостоятельной работы студента – 4	Индивидуальные задания*: (контрольная работа, курсовой проект (работа))		
	3 ТМК	3ТМК	
	Форма промежуточной аттестации: (зачет с оценкой, экзамен)		
	Зачет	Зачет	

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 3ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для очно-заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 24/42,6

для заочной формы обучения – 18/48,5

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: формирование у обучающихся современного научного мировоззрения и системы специальных знаний в сфере логистического сервиса, выработка умений и навыков по формированию и реализации системы логистического обслуживания в предприятиях с учетом их особенностей, а также улучшения качества логистических услуг с целью повышения лояльности клиентов.

Задание учебной дисциплины:

- обеспечение обучающихся целостного представления о сущности и роли логистического обслуживания потребителей в современной экономике;
- формирование практических навыков анализа процесса и системы логистического обслуживания;
- формирование знания и умения анализировать качество логистического обслуживания;
- формирование знания и умения оценивать уровень логистического обслуживания;
- рассмотрение систем формирования партнерских отношений с клиентами и разработка стратегий логистического обслуживания;
- обеспечение заинтересованности обучающихся и создания условий для их активной познавательной и научно-исследовательской работы.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.09.01 «Логистическое обслуживание» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений.

Необходимые для изучения учебной дисциплины «Логистическое обслуживание» знания, умения и компетенции обучающегося формируются в результате изучения учебных дисциплин: «Маркетинг», «Основы управления качеством», «Логистика», «Управление лояльностью потребителей».

Необходимыми требованиями к «входным» знаниям, умениям и готовностям академических бакалавров при освоении данной учебной дисциплины и приобретенными в результате освоения предшествующих учебных дисциплин являются: знание основных положений теории логистики, экономики, предпринимательства; умение анализировать и обосновывать взаимосвязь основных экономических понятий и категорий, обобщать и систематизировать информацию; владение специальной терминологией в сфере логистики и экономики.

Знания и навыки, полученные при изучении учебной дисциплины «Логистическое обслуживание», будут востребованы при изучении учебной дисциплины «Маркетинг предприятия», «Менеджмент предприятия», «Маркетинг отношений».

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции и индикаторы их достижения:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ПК-9 Способен разрабатывать и внедрять новые методы, инструменты и технологии управления проектами и программами на разных стадиях жизненного цикла	ИДК-1 _{ПК-9} Использует методы управления проектами с учетом особенностей стадий жизненного цикла предприятия

- Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий (УК-1).

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: сущность логистического обслуживания потребителей и его роль в современной экономике; специфику и характеристику процесса логистического обслуживания; основные аспекты формирования и внедрения систем логистического обслуживания; современные системы формирования партнерских отношений с клиентами; стратегии логистического обслуживания;

уметь: сформировать цикл заказа в управлении обслуживанием клиентов; разработать и внедрить систему логистического обслуживания, систему партнерских отношений с целью эффективного управления лояльностью клиентов; разработать стандарты логистического обслуживания с учетом требований потребителей и рынка; оценить качество логистических услуг и разработать систему мероприятий по оптимизации уровня обслуживания в предприятии;

владеть: фундаментальными и прикладными знаниями в области логистического обслуживания; способностью к обобщению, анализу и восприятию информации; постановке целей в сфере логистического обслуживания, выбору путей их достижения; навыками применения современных инструментов и методических подходов для решения научно-исследовательских, методико-методологических и практических задач в сфере логистического обслуживания.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1. Логистическое обслуживание

Смысловой модуль 1. Теоретические основы логистического обслуживания клиентов

Тема 1. Сущность логистического обслуживания потребителей и его роль в современной экономике

Тема 2. Процесс логистического обслуживания

Смысловой модуль 2. Формирование системы логистического обслуживания и управление лояльностью клиентов

Тема 3. Формирование и внедрение системы логистического обслуживания

Тема 4. Лояльность клиентов в системе логистического обслуживания

Смысловой модуль 3. Качество и уровень логистического обслуживания

Тема 5. Управление качеством логистического обслуживания

Тема 6. Уровень логистического обслуживания в обеспечении конкурентоспособности предприятия

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов													
	очная форма обучения							очно-заочная форма обучения						
	всего	в том числе:					всего	в том числе:						
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Смысловой модуль 1.														
Тема 1. Сущность логистического обслуживания потребителей и его роль в современной экономике	11	2	2			7	11,5	2	1,5					8
Тема 2. Процесс логистического обслуживания	11	2	2			7	11,5	2	1,5					8
Итого по смысловому модулю 1	22	4	4			14	23	4	3					16
Смысловой модуль 2.														
Тема 3. Формирование и внедрение системы логистического обслуживания	12	2	2			8	11	1,5	1,5					8
Тема 4. Лояльность клиентов в системе логистического обслуживания	12	2	2			8	11	1,5	1,5					8
Итого по смысловому модулю 2	24	4	4			16	22	3	3					16
Смысловой модуль 3.														
Тема 5. Управление качеством логистического обслуживания	11	2	2			7	10,5	1,5	1					8

Тема 6. Уровень логистического обслуживания в обеспечении конкурентоспособности предприятия	12,4	2	2			8,4	11	1,5	1			8,5
Итого по смысловому модулю 3	23,4	4	4			15,4	21,5	3	2			16,5
Итого по смысловым модулям	69,4	12	12			45,4	66,5	10	8			48,5
Всего по смысловым модулям:												
Катт	2,6				2,6		1,5					1,5
КЭ												
Каттэк							2					2
ИК												
СРкр												
СРэк												
Контроль							2					2
Всего часов:	72	12	12		2,6	45,4	72	10	8		5,5	48,5

Примечания: Лек – лекции, Лаб – лабораторные занятия, Пр – практические занятия, ИК – индивидуальные консультации, Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения, в период прохождения практик, СР – самостоятельная работа, КЭ – консультации экзаменационные, Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационной сессии и итоговой аттестации

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ из/п	Название темы	Количество часов	
		Очная форма	Очно-заочная форма
1	Сущность логистического обслуживания потребителей и его роль в современной экономике	2	1,5
2	Процесс логистического обслуживания	2	1,5
3	Формирование и внедрение системы логистического обслуживания	2	1,5
4	Лояльность клиентов в системе логистического обслуживания	2	1,5
5	Управление качеством логистического обслуживания	2	1
6	Уровень логистического обслуживания в обеспечении конкурентоспособности предприятия	2	1
Всего		12	8

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	не предусмотрены		

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ из/п	Название темы	Количество часов	
		Очная форма	Очно-заочная форма
1.	Сущность логистического обслуживания потребителей и его роль в современной экономике	7	8
2.	Процесс логистического обслуживания	7	8

3.	Формирование и внедрение системы логистического обслуживания	8	8
4.	Лояльность клиентов в системе логистического обслуживания	8	8
5.	Управление качеством логистического обслуживания	7	8
6.	Уровень логистического обслуживания в обеспечении конкурентоспособности предприятия	8,4	8,5
Всего		45,4	48,5

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

Контингент отсутствует

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Темы рефератов и эссе:

1. Сущность обслуживания потребителей и его роль в современной экономике
2. Виды обслуживания потребителей
3. Роль и место логистики в обслуживании потребителей.
4. Элементы логистического обслуживания
5. Логистический продукт и логистическая услуга
6. Основные этапы логистического обслуживания клиентов
7. Концепция цикла заказа в управлении обслуживанием клиентов
8. Информационное обеспечение процесса логистического обслуживания
9. Анализ процесса транспортно-логистического обслуживания
10. Аутсорсинг как ключевой фактор развития логистического обслуживания.
11. Реинжиниринг процесса обслуживания потребителей.
12. Основные принципы формирования систем обслуживания
13. Документация системы логистического обслуживания
14. Методика разработки систем логистического обслуживания
15. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами
16. Лояльные клиенты и их обслуживание, удовлетворение жалоб клиентов
17. Сегментация рынка логистического обслуживания
18. Разработка стандартов логистического обслуживания
19. Приоритеты обслуживания клиентов и дифференциация стандартов
20. Расходы на логистическое обслуживание потребителя
21. Страховой запас и уровень обслуживания клиента
22. Методы оценки уровня обслуживания
23. Обоснование оптимального уровня логистического обслуживания потребителя
24. Виды стратегий логистического обслуживания
25. Стратегические решения в обслуживании товаров и клиентов
26. Показатели качества логистического обслуживания клиента
27. Обеспечение качества услуг в логистике на основе стандартов ISO 9000

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Система оценивания по учебной дисциплине, изучаемой в очной форме обучения

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	за одну работу	всего
Текущий контроль:		
- тестирование (темы 1-7)	3	21
- разноуровневые задачи и задания (темы 1-7)	4	28
- текущий модульный контроль (собеседова-	17	51

ние (устный или письменный опрос))		
Промежуточная аттестация	Зачет	100
Итого за семестр		100

Система оценивания по учебной дисциплине, изучаемой в очно-заочной форме обучения

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	за одну работу	всего
Текущий контроль:		
- тестирование	5	50
- разноуровневые задачи и задания	5	50
Промежуточная аттестация	Зачет	100
Итого за семестр		100

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Логистическое обслуживание: сущность, значение и роль на современном этапе
2. Виды логистических услуг
3. Основные элементы системы логистического обслуживания потребителей
4. Логистический продукт и логистическая услуга в системе логистического сервиса
5. Основные этапы процесса логистического обслуживания клиентов и их характеристика
6. Концепция цикла заказа в управлении обслуживанием клиентов
7. Информационное обеспечение логистического обслуживания
8. Специфика и характеристика транспортно-логистического обслуживания
9. Аутсорсинг и реинжиниринг в процессе логистического обслуживания
10. Система логистического обслуживания: принципы, функции и условия формирования
11. Разработка и внедрение системы логистического обслуживания
12. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами
13. Управление лояльностью клиентов
14. Работа с жалобами и неудовлетворенными клиентами
15. Стандартизация логистического обслуживания
16. Расходы на логистическое обслуживание потребителя
17. Страховой запас и уровень обслуживания клиента
18. Стратегии логистического обслуживания
19. Методы оценки уровня обслуживания
20. Показатели качества логистического обслуживания
21. Величина прибыли в зависимости от качества логистических услуг

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу							Максимальная сумма баллов
Смысловой модуль № 1		Смысловой модуль № 2		Смысловой модуль № 3			Сумма, балл
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	
14	16	12	14	14	16	14	100

Примечание. T1, T2, ... T7– номера тем соответствующих смысловых модулей

Оценивание академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Зачтено/не зачтено
60-100	Зачтено
0-59	Не зачтено

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

Основная:

1. Азарян Е.М. Маркетинг услуг [Текст] : учеб. пособие / Е. М. Азарян, Е. Б. Казакова, Ю. К. Яковлева . — Донецк : НПП "Фолиант", 2017 . — 163, [1] с.

2. Казакова Е.Б. Маркетинг торговых услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. Б. Казакова, А. А. Азарян ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. маркетинга и коммерческого дела . — Донецк : ООО «НПП «Фолиант», 2019 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

Дополнительная:

1. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания [Текст] : учеб. пособие / [авт. коллектив: В. П. Бычков и др. ; М-во образования и науки РФ, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Воронеж. гос. лесотехн. ун-т им. Г. Ф. Морозова", под ред. В. П. Бычкова] . — Воронеж : ВГЛТУ, 2016 . — 174, [2] с.

2. Экономика и организация предпринимательской деятельности в сфере автомобильных перевозок [Текст] : учеб. пособие / авт. коллектив: В. П. Бычков и др. ; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВО "Воронеж. гос. лесотехн. ун-т им. Г. Ф. Морозова" . — Воронеж : ВГЛТУ, 2017 . — 235, [1] с.

Электронные ресурсы:

1. Полищук Н.В. Логистика [Электронный ресурс] : рекомендовано Редакционно-издат. советом Москов. авиацион. ин-та (нац. исследоват. ун-та) в качестве учеб. пособия / Н. В. Полищук ; М-во образования и науки РФ, Федер. гос. автоном. образоват. учреждение высш. проф. образования «Южный федер. ун-т», Инженерно-технолог. академия . — М. : ТЕЗАУРУС, 2016 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .

2. Пустынникова Е.В. Логистика и управление цепями поставок [Электронный ресурс] : 38.05.02 «Таможенное дело», 38.04.01 «Экономика» : учебник для студентов высш. учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки: 38.03.01 «Экономика», 38.03.02 «Менеджмент», 38.03.03 «Управление персоналом», 38.03.05 «Бизнес-информатика», 38.05.01 «Экономическая безопасность» / Е. В. Пустынникова ; М-во образования и науки РФ, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования «Ульянов. гос. ун-т» . — Ульяновск : УлГУ, 2017 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Филатов С.К. Логистика. Транспортное обеспечение коммерческой деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С. К. Филатов ; М-во с.-х. РФ, Департамент научно-технолог. политики и образования, "Федер. гос. бюджетное образоват. учреждение высш. образования "Дон. гос. аграр. ун-т", Азово-Черномор. инженер. ин-т-филиал . — Зерноград, 2017 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. <http://library.donnuet.education/> Локальная компьютерная сеть Научной библиотеки ГО ВПО ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского [Электронный ресурс]

2. <http://www.elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLibrary [Электронный ресурс]

3. <https://http://www.iprbookshop.ru/> IPRbooks: Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]

4. <http://www.knigafund.ru/> Электронно-библиотечная система «КнигаФонд» : учебная и научная литература. Специальные условия сотрудничества для вузов и ссузов [Электронный ресурс]

5. <http://znanium.com/> Znanium.com: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]

6. <http://mer.govdnr.ru/> Министерство экономического развития Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ООП ВО магистратуры перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры маркетингового менеджмента (проектор, ноутбук).

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

П/П	Фамилия, Имя, Отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
1	Дегтярев Дмитрий Сергеевич	Доцент кафедры маркетингового менеджмента	Донецкий национальный университет экономики и торговли, 2002, «Товароведение и экспертиза в таможенном деле», специализация: Товаровед - эксперт	К.э.н., 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: маркетинг (экономические науки). Тема диссертации: «Ценностно-ориентированная маркетинговая товарная политика на рынке СМС».	1. Удостоверение о повышении квалификации №110400005389 от 25.02.2020г., «Проектирование образовательного процесса в высшей школе на деятельностной основе», 72 часа, Филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ухтинский государственный технический университет», г. Усинск. 2. Удостоверение о повышении квалификации №612400025336 от 10.09.2022г., «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донской государственный технический университет», г. Ростов-на-Дону.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.09.01 «Логистическое обслуживание»

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль: Логистика

Трудоемкость учебной дисциплины: 2 з.е.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать:

сущность логистического обслуживания потребителей и его роль в современной экономике; специфику и характеристику процесса логистического обслуживания; основные аспекты формирования и внедрения систем логистического обслуживания; современные системы формирования партнерских отношений с клиентами; стратегии логистического обслуживания;

уметь:

сформировать цикл заказа в управлении обслуживанием клиентов; разработать и внедрить систему логистического обслуживания, систему партнерских отношений с целью эффективного управления лояльностью клиентов; разработать стандарты логистического обслуживания с учетом требований потребителей и рынка; оценить качество логистических услуг и разработать систему мероприятий по оптимизации уровня обслуживания в предприятии;

владеть:

фундаментальными и прикладными знаниями в области логистического обслуживания; способностью к обобщению, анализу и восприятию информации; постановке целей в сфере логистического обслуживания, выбору путей их достижения; навыками применения современных инструментов и методических подходов для решения научно-исследовательских, методико-методологических и практических задач в сфере логистического обслуживания.

обладать компетенциями:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ПК-9 Способен разрабатывать и внедрять новые методы, инструменты и технологии управления проектами и программами на разных стадиях жизненного цикла	ИДК-1 _{ПК-9} Использует методы управления проектами с учетом особенностей стадий жизненного цикла предприятия

Смысловые модули и темы учебной дисциплины:

Смысловой модуль 1. Теоретические основы логистического обслуживания клиентов

Тема 1. Сущность логистического обслуживания потребителей и его роль в современной экономике

Тема 2. Процесс логистического обслуживания

Смысловой модуль 2. Формирование системы логистического обслуживания и управление лояльностью клиентов

Тема 3. Формирование и внедрение системы логистического обслуживания

Тема 4. Лояльность клиентов в системе логистического обслуживания

Смысловой модуль 3. Качество и уровень логистического обслуживания

Тема 5. Управление качеством логистического обслуживания

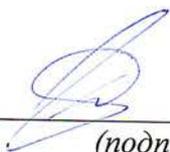
Тема 6. Уровень логистического обслуживания в обеспечении конкурентоспособности предприятия

Виды учебных занятий по дисциплине: Лекции, семинарские и практические занятия
(лекции, семинарские, практические, лабораторные занятия)

Форма промежуточной аттестации: зачет
(зачет, экзамен)

Разработчик:

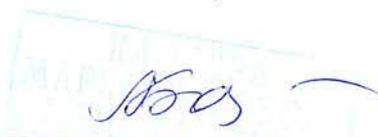
Дегтярев Д.С., к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

Заведующий кафедрой маркетингового менеджмента

Балабанова Л.В. д.э.н., профессор
(ФИО, ученая степень, ученое звание)



(подпись)