

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 24.03.2021 09:04:20
Уникальный программный ключ:
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f71236d8e4b5b



**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Тульский техникум Экономики и управления**

«ПРИНЯТА»

Решением Педагогического Совета

Протокол № 5 от 27.08.2020 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ЧОУ ПО ТТЭУ

Фейгельман Н.В.

27.08.2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 17 СЕРВИС В ЛОГИСТИКЕ**

по специальности

38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

г. Тула 2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.07.2014 г. №834.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования Тульский техникум Экономики и управления

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИС В ЛОГИСТИКЕ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервис в логистике» является дисциплиной вариативной части Профессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике».

Учебная дисциплина «Сервис в логистике» обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Операционная деятельность в логистике».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК: ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК: ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	понятие сервисной логистики; цели, задачи, функции и методы логистики для использования их в профессиональной деятельности
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач в сфере логистического сервиса	основные услуги логистической инфраструктуры.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	основные прикладные информационные продукты, применяемые в логистической деятельности
ПК 1.1. Принимать участие в разработке стратегических и оперативных логистических планов на уровне подразделения (участка) логистической системы с учетом целей и задач организации в целом. Организовывать работу элементов логистической системы	планировать стратегическую систему анализа качества логистического сервиса.	понятие сервисной логистики; принципы, задачи и функции сервисной логистики; основные услуги логистической инфраструктуры; принципы планирования стратегическую систему логистического сервиса.

<p>ПК 1.4. Владеть методикой проектирования, организации и анализа на уровне подразделения (участка) логистической системы управления запасами и распределительных каналов.</p>	<p>Владеть методикой проектирования, организации и анализа системы логистического сервиса, применять технологию и разрабатывать систему сервисного обслуживания;</p>	<p>методика проектирования, организации и анализа системы логистического сервиса, технология и принципы разработки системы сервисного обслуживания.</p>
<p>ПК 2.1. Участвовать в разработке инфраструктуры процесса организации снабжения и организационной структуры управления снабжением на уровне подразделения (участка) логистической системы с учетом целей и задач организации в целом.</p>	<p>рассчитывать показатели качества обслуживания в логистике.</p>	<p>принципы построения инфраструктуры логистического сервиса.</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	84
в том числе:	
теоретическое обучение	20
практические занятия (<i>если предусмотрено</i>)	38
Самостоятельная работа	24
Консультации	2
Промежуточная аттестация	диф. зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП 17. Сервис в логистике

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы, и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
Раздел 1. Теоретико-методологические основы сервисной логистики		34	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1	
Тема 1.1. Сущность, задачи и функции сервисной логистики	Содержание учебного материала		6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1
	1.	Понятие сервисной логистики. Принципы, задачи и функции сервисной логистики.	2	
	Самостоятельная работа обучающегося		4	
	1	Поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, с целью поиска ответа на следующий вопрос: «Трактовки понятия логистического сервиса».	4	
Тема 1.2. Логистический сервис в торговле	Содержание учебного материала:		6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	1.	Логистический сервис в системе торгового посредничества. Основные принципы логистического сервиса: обязательность предложения, свободный выбор потребителем формы и уровня логистического обслуживания, эластичность и гибкость сервиса, технико-технологическая адаптивность сервиса, информативность сервиса, адекватность ценовой политики в сфере логистического сервиса внутренним и внешним переменным торговой деятельности, соответствие продаваемых товаров сервису, удобство сервиса. Классификация логистического сервиса в торговле по временному параметру, в зависимости от формы оплаты, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптивности к потребностям, по форме организации, по масштабу	2	
	Практические занятия		4	
	1	Основные принципы логистического сервиса	4	
	Самостоятельная работа обучающегося		4	
1.	Поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, с	4		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы, и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	целью поиска ответа на следующий вопрос: логистический сервис в системе торгового посредничества.		
Тема 1.3. Области применения сервисной логистики на коммерческом предприятии	Содержание учебного материала	14	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Сущность сервиса потребительского спроса, производственного сервиса, сервиса послепродажного обслуживания, информационного сервиса, финансово-кредитного сервиса.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Практические занятия	12	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	1 Сервис потребительского спроса	4	
	2 Сервис предпродажного и послепродажного обслуживания.	4	
	3 Производственный сервис.	4	
	Самостоятельная работа обучающегося	4	
1 Поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, с целью поиска ответа на следующие вопросы: информационный сервис, финансово-кредитный сервис.	4		
Раздел 2. Организация системы сервисной логистики на коммерческом предприятии		48	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
Тема 2.1. Сущность и содержание услуг логистической инфраструктуры	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Понятие логистической «сервизации» экономики. Услуги логистической инфраструктуры.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы, и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	Самостоятельная работа обучающегося	4	1.4, ПК 2.1
	1. Поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, с целью поиска ответа на следующие вопросы: Классификационные признаки услуг логистической инфраструктуры.	4	
Тема 2.2. Формирование системы логистического сервиса	Содержание учебного материала	12	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Экспедиционное обслуживание: коммиссионирование, упаковка, документальное оформление перевозок, погрузочно-разгрузочные и складские работы, информационное обеспечение перевозок. Технология и организационная структура обслуживания.	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Практические занятия	8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	1. Показатели качества обслуживания.	4	
	2. Определение целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания.	4	
	Самостоятельная работа обучающегося	4	
	1. Коммиссионирование, расчеты по тарифам за перевозку; погрузочно-разгрузочные и складские работы. Определение времени доставки товаров в системе логистического сервиса. Информационное обеспечение перевозок. Технология и организационная структура обслуживания. Показатели качества обслуживания. Определение целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания.	4	
Тема 2.3. Упаковка и ее функции в системе сервисной логистики	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Основные функции и характеристики упаковки. Требования, предъявляемые к упаковке на современном этапе развития сервисной логистики. Причины изменений в структуре потребления упаковки в РФ	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Практические занятия	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы, и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	1. Изменения в структуре потребления упаковки в РФ	4	5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Самостоятельная работа обучающегося	4	
	1. Поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, с целью поиска ответа на следующий вопрос: «Требования, предъявляемые к упаковке на современном этапе развития сервисной логистики»	4	
Раздел 3. Оценка качества сервисной логистики в торговле		8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
Тема 3.1. Понятие качества сервисной логистики	Содержание учебного материала	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Понятие качества логистического сервиса. Параметры измерения качества логистического сервиса. Критерии оценки качества логистического сервиса	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Практические занятия	4	
	1. Построение причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы) на конкретном примере.	4	
Тема 3.2. Методы оценки качества сервисной логистики в торговле	Содержание учебного материала:	10	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Стратегия анализа качества логистического сервиса: определение новых продуктов и уровня сервиса, поддержание продуктового канала. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы). Контрольные листки. Гистограммы. Диаграммы разброса. Анализ Парето. Стратификация. Контрольные карты по количественным признакам. Контрольные карты по качественным признакам.	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК 1.4, ПК 2.1
	Практические занятия	6	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1., ПК
	1. Разработка стратегий анализа качества логистического сервиса.	6	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы, и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	«GAP-модель Зейтгламла». Построение ожиданий покупательского сервиса		1.4, ПК 2.1
	Консультации	2	
	Промежуточная аттестация	диф.зачет	
	Всего	84	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория учебный центр логистики (1 доска ученическая, 1 рабочее место преподавателя, 14 столов ученических, 14 стульев ученических, 14 гарнитур, программное обеспечение Линко v8.2, 1 интерактивная доска, 1 проектор, 14 персональных компьютеров, пакет Microsoft Office, Программный продукт 1С, 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях, справочная правовая система "Консультант плюс").

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Неруш Ю.М., Неруш А.Ю. Логистика. Учебник и практикум для СЧПО. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2019.
2. Казакевич Т.А. Сервисная деятельность. Учебное пособие для СПО. – 2-е изд., доп. – М.: Юрайт, 2019.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10331-1.
2. IPRbooks -электронно-библиотечная система
3. <https://biblio-online.ru/> - электронно-библиотечная система

3.2.3. Дополнительные источники

1. *Левкин, Г. Г.* Логистика: теория и практика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Левкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07384-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438124>
2. *Неруш, Ю. М.* Логистика. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 221 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01263-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433842>
3. *Григорьев, М. Н.* Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для среднего профессионального образования / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 507 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03178-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437516>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: понятие сервисной логистики; цели, задачи, функции и методы логистики для использования их в профессиональной деятельности, основные услуги логистической инфраструктуры, основные прикладные информационные продукты, применяемые в логистической деятельности, принципы планирования стратегическую систему логистического сервиса, методика проектирования, организации и анализа системы логистического сервиса, технология и принципы разработки системы сервисного обслуживания.</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Устный опрос, Доклады, презентации, проверка эссе, докладов, тестирование, оценка результатов самостоятельной работы</p>
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач в сфере логистического сервиса, Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, планировать стратегическую систему анализа качества логистического сервиса, Владеть методикой проектирования, организации и анализа системы логистического сервиса, применять технологию и разрабатывать систему сервисного обслуживания, рассчитывать показатели качества обслуживания в</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p>	<p>оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; Оценка результатов выполнения практической работы</p>

ЛОГИСТИКЕ.		
------------	--	--

