

Документ подписан простой электронной подписью
Информационный сертификат
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 27.06.2025
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d80111ca2b1d7401d

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ СЕРВИСА И ОТРАСЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ

_____2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Основы логистики на предприятиях сервиса**

направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия
и организация постпродажного обслуживания**

форма обучения: **очная**

Рабочая программа разработана по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания».

Рабочую программу разработал:

И.В. Лысенко, канд. экон. наук, доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины - приобретение студентами необходимых знаний эффективного продвижения продукции по цепи «закупки сырья - производство продукции - сбыт - распределение», а также целенаправленных транспортно-людских потоков на основе интеграции и координации операций, процедур и функций, выполняемых в целях минимизации общих затрат ресурсов на предприятиях сервиса.

Задачи дисциплины:

- формирование понимания сущности и основных областей логистики на предприятиях сервиса;
- изучение основ, определяющих планирование, организацию логистики, мотивации и стимулирования труда участников логистических процессов;
- формирование системного мышления применительно к деятельности логистических подразделений сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Основы логистики на предприятиях сервиса» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание: целей, задач, функций и принципов управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса; способов организации труда и производства в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов; нормативно-правовых и методических основ организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей; современных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса; методов организации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; обоснования предложений по изменению технологии сервиса; методов проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологий сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий;

- умения: формулировать цели, задачи, функции и принципы модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса; обоснованно выбирать оптимальные способы организации труда и производства в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов; ориентироваться в нормативно-правовых и методических основах организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основах правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей; ориентироваться в методах выбора оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); в примерах передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса; выбирать оптимальные методы организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и

управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; обоснования оптимальных предложений по изменению технологии сервиса; выбирать оптимальные методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологий сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий;

- владение: навыками разработки и обоснования предложений по модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса; навыками обоснования оптимальных вариантов организации труда и производства в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов; навыками применения нормативно-правовых и методических основ организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, правового регулирования отношений области защиты прав потребителей; навыками применения оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса; методами выбора и применения оптимальных методов организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; оптимальных предложений по изменению технологии сервиса; навыками применения оптимальных методов проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологии сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий

Для успешного изучения данной дисциплины студенты должны владеть знаниями, полученными при освоении дисциплин «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Экономика сервисного предприятия».

Знания, полученные студентами при изучении дисциплины «Основы логистики на предприятиях сервиса», необходимы в последующем при изучении дисциплин «Обеспечение экономической безопасности и конкурентоспособности предприятий сервиса», «Экономическая оценка инвестиционных проектов и рисков предприятий сервиса».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, которые представлены в табл.3.1.

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине
ПКС-1 Способен осуществлять управление процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации	ПКС-1.2. Определяет цели, задачи, функции и принципы управления процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации	Знать: З1 – цели, задачи, функции и принципы управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса;
		Уметь: У1 – формулировать цели, задачи, функции и принципы модернизации управления процессами планирования и организации

		деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса;
		Владеть: В1 – навыками разработки и обоснования предложений по модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса;
		Знать: 32 – способы организации труда и производства в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов
		Уметь: У2 – обоснованно выбирать оптимальные способы организации труда и производства в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов;
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-1.3. Обоснованно выбирает способы организации труда и производства в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов	Владеть: В2 – навыками обоснования оптимальных вариантов организации труда и производства в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов;
		Знать: 33 – нормативно-правовые и методические основы организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей
		Уметь: У3 – ориентироваться в нормативно-правовых и методических основах организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основах правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей;
		Владеть: В3 – навыками применения нормативно-правовых и методических основ организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей;
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-2.1. Обосновано использует нормативно-правовые и методические основы организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг	Знать: 34 – современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации сервиса;
		Уметь: У4 – ориентироваться в методах выбора оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной
ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по	ПКС-3.3. Использует современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применяет передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	

постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции		деятельности цеха (участка); в примерах передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса; Владеть: В4 – навыками применения оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса;
	ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и устранению причин технологических нарушений; осуществляет организацию и управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; осуществляет подготовку предложений по изменению технологии производства	Знать: 35 – методы организации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; обоснования предложений по изменению технологии сервиса
		Уметь: У5 – выбирать оптимальные методы организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; обоснования оптимальных предложений по изменению технологии сервиса;
		Владеть: В5 – методами выбора и применения оптимальных методов организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; оптимальных предложений по изменению технологии сервиса;
ПКС-5 Способен осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и определению путей использования резервов производства с целью достижения	ПКС-5.3. Применяет методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов производства, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий	Знать: 36 – методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологий сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий Уметь: У6 – выбирать оптимальные методы проведения аудита и контроллинга

наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка		сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологий сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий;
		Владеть: В6 – навыками применения оптимальных методов проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологий сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1

Форма обучения	Курс/семестр	Аудиторные занятия / контактная работа, час.		Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия			
очная	3/6	32	16	24	36	Экзамен

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СР, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Определение, концепция, функции логистики на предприятиях сервиса	10	4		8	22	ПКС-1. 31 ПКС-1.У1 ПКС-1. В1 ПКС-2.33 ПКС-2.У3 ПКС-2.В3 ПКС-3.34 ПКС-3.У4 ПКС-3.В4	Комплект тестовых заданий и задач
2	2	Система и компоненты логистики на предприятиях сервиса	10	6		8	24	ПКС-1. 32. ПКС-1.У-2 ПКС -1.В2 ПКС-3.34 ПКС-3.У4.	

								ПКС-3. В4	
3	3	Области и менеджмент логистики на предприятиях сервиса	12	6		8	26	ПКС-3.35 ПКС-3.У5. ПКС-3. В5 ПКС-5.36 ПКС-5.У6 ПКС-5.В6	
Экзамен						36	36	ПКС-1.2. ПКС-1.3. ПКС-2.1. ПКС-3.3. ПКС-3.4. ПКС-5.3.	Вопросы к экзамену
Итого по дисциплине			32	16	-	60	108		

Заочная форма обучения (ЗФО)

Не реализуется

Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы)

Раздел 1. Определение, концепция, функции логистики на предприятиях сервиса

Понятие, цели, задачи, концепция логистики. История развития логистики. Понятие и основные объекты исследования логистики. Специфика логистического подхода к управлению материальными и информационными потоками на рынках работ и услуг. Цели, задачи, функции логистики. Взаимодействие логистики с другими функциональными областями управления предприятием. Концепция коммерческой логистики. Основные принципы построения логистических систем. Логистические потоки. Логистические потоки: понятие, виды. Понятие материального потока. Виды материальных потоков и их основные признаки. Понятие логистической операции. Классификация логистических операций. Информационные потоки: понятие, виды, единицы измерения. Схемы движения логистических потоков. Методологический аппарат логистики на предприятиях сервиса. Общая характеристика методов решения задач логистики. Оптимизационные задачи и их решение для логистики. Моделирование и его применение в логистике.

Раздел 2. Система и компоненты логистики на предприятиях сервиса

Понятие и структура логистической системы. Виды логистических систем. Оптимизация логистических систем. Понятие и виды логистических каналов. Логистическая цепь: понятие, структура. Функциональные области коммерческой логистики. Характеристика и взаимосвязь функциональных областей коммерческой. Критерии и требования оптимальной логистической системы. Методы оценки действия логистической системы. Характеристика транспортной логистики в сфере обращения. Сущность, принципы и функции транспортной логистики. Основные понятия транспортировки и экспедирования грузов. Виды транспортных перевозок грузов. Достоинства и недостатки отдельных видов транспорта. Выбор видов транспорта, выбор перевозчика, принятие решения о создании собственного парка транспортных средств. Маршрутизация грузопотоков. Транспортно-логистические цепочки. Транспортные издержки. Характеристика складской логистики в коммерции. Определение и классификация складов. Функции и роль складов в коммерческой логистике. Принципы логистической организации складских процессов. Основные и вспомогательные помещения, технологические зоны складского комплекса. Основные показатели, характеризующие работу склада. Выбор оптимального варианта складской системы. Определение оптимального количества складов в зоне обслуживания.

Определение месторасположения склада в зоне обслуживания. Современные складские технологии работы с логистическими потоками. Организация, компоненты и виды коммерческой информационной логистики. Сущность и задачи информационной логистики. Информационные системы в коммерческой логистике: понятие, виды, принципы построения. Информационные технологии в коммерческой логистике. Экономическая эффективность коммерческой логистики. Основные виды логистических затрат, методы оценки и пути сокращения логистических затрат. Определение эффекта в коммерческой логистике. Оценка эффективности деятельности участников коммерческой логистики: методы и показатели. Характеристика коммерческой финансовой логистики. Причины, сущность финансового обеспечения коммерческих предприятий. Формы и методы коммерческой финансовой логистики. Специфика кредитования, страхования коммерческой деятельности.

Раздел 3. Области и менеджмент логистики на предприятиях сервиса

Определение, функции и методы коммерческой закупочной логистики. Сущность и задачи закупочной логистики. Функции службы закупок на торговых предприятиях. Решение задачи «сделать или купить». Способы оценки деятельности поставщиков. Методы выбора поставщиков для сотрудничества. Контроль поставок, другие задачи оптимизации коммерческой закупочной деятельности. Характеристика распределительной логистики. Понятие и задачи распределительной логистики. Правила распределительной логистики. Каналы распределения товаров. Типы логистических посредников в каналах распределения. Системы распределения товаров. Планирование распределения товаров. Организация системы распределения. Понятие логистического сервиса. Задачи оптимизации в распределительной логистике. Содержание, виды и оценка рисков в коммерческой логистике. Сущность, содержание и виды логистических рисков. Управление рисками. Организация страхования грузов. Процедура осмотра грузов и заявление претензий. Содержание, функции и виды логистического менеджмента. Сравнительная характеристика традиционной и логистической систем управления материальными потоками на предприятии. Функциональные интересы подразделений фирм, их противоречия. Служба логистики в организационной структуре торгового предприятия: основные функции, принципы построения. Организационные аспекты логистического менеджмента. Основные задачи и направления логистического анализа. Контроль логистической деятельности. Показатели эффективности логистического менеджмента.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
1	1	6	Определение, концепция, функции логистики на предприятиях сервиса
2	2	8	Система и компоненты логистики на предприятиях сервиса
3	3	8	Области и менеджмент логистики на предприятиях сервиса
Итого:		22	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема практического занятия
		ОФО	

	ины		
1	1	6	Определение, концепция, функции логистики на предприятиях сервиса
2	2	8	Система и компоненты логистики на предприятиях сервиса
3	3	8	Области и менеджмент логистики на предприятиях сервиса
Итого:		22	

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ОФО		
1	1	22	Определение, концепция, функции логистики на предприятиях сервиса)	Подготовка к решению тестовых заданий и задач на практических занятиях и выполнению контрольной работы № 1
2	2	21	Система и компоненты логистики на предприятиях сервиса	Подготовка к решению тестовых заданий и задач на практических занятиях и выполнению контрольной работы № 2
3	3	21	Области и менеджмент логистики на предприятиях сервиса	Подготовка к решению тестовых заданий и задач на практических занятиях и выполнению контрольной работы № 3
Итого:		64		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационно-коммуникационные технологии (визуализация учебного материала в MS Power Point в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- технологии коллективного взаимодействия (работа в малых группах (практические занятия);
- репродуктивные технологии (разбор практических ситуаций (практические занятия).

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

7.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

7.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающимися очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1	Решение тестовых заданий	10
2	Решение задач	20
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	30
2 текущая аттестация		
1	Решение тестовых заданий	10
2	Решение задач	20
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	30
3 текущая аттестация		
1	Решение тестовых заданий	20
2	Решение задач	20
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	40
	ВСЕГО	100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

8.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Проспект»;
- ЭБС «Консультант студент».

8.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. MicrosoftOfficeProfessionalPlus;
2. Windows 8

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 9.1

Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
-------	--	---	---

1	Основы логистики на предприятиях сервиса	Лекционные занятия:	
		Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70
		Практические занятия:	
		Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70

10. Методические указания по организации СРС

10.1. Методические указания по подготовке к практическим и занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическим занятиям. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического и занятий.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников литературы. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с учебной литературой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу вычислительная математика, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач и выполнении контрольных работ.

10.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от восприятия информации (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

- 1) научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

- 2) во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (подвопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3) готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Основы логистики на предприятиях сервиса

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-1	ПКС-1.2. Определяет цели, задачи, функции и принципы управления процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений предприятия	Знать: З1 – цели, задачи, функции и принципы управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса	Не знает цели, задачи, функции и принципы управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса	Демонстрирует отдельные знания целей, задач, функций и принципов управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса	Демонстрирует достаточные знания целей, задач, функций и принципов управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса	Демонстрирует исчерпывающие знания целей, задач, функций и принципов управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса
		Уметь: У1 – формулировать цели, задачи, функции и принципы модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса	Не умеет формулировать цели, задачи, функции и принципы модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса	Испытывает затруднения в умении формулировать цели, задачи, функции и принципы модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса	Умеет формулировать цели, задачи, функции и принципы модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве формулировать цели, задачи, функции и принципы модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса
		Владеть: В1 – навыками разработки и обоснования предложений по модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса	Не владеет навыками разработки и обоснования предложений по модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса	Неуверенно владеет навыками разработки и обоснования предложений по модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса	Владеет навыками разработки и обоснования предложений по модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками разработки и обоснования предложений по модернизации управления процессами планирования и организации деятельности на уровне структурных подразделений предприятия сервиса

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
	возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг	Уметь: УЗ – ориентироваться в нормативно-правовых и методических основах организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основах правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей	Не умеет ориентироваться в нормативно-правовых и методических основах организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основах правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей	Испытывает затруднения в умении ориентироваться в нормативно-правовых и методических основах организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основах правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей	Умеет ориентироваться в нормативно-правовых и методических основах организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основах правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве ориентироваться в нормативно-правовых и методических основах организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основах правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей
		Владеть: ВЗ – навыками применения нормативно-правовых и методических основ организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей	Не владеет навыками применения нормативно-правовых и методических основ организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей	Неуверенно владеет навыками применения нормативно-правовых и методических основ организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей	Владеет навыками применения нормативно-правовых и методических основ организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками применения нормативно-правовых и методических основ организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей
ПКС-3	ПКС-3.3. Использует современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применяет передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной	Знать: 34 - современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применяет передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации сервиса	Не знает современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применяет передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации сервиса	Демонстрирует отдельные знания современных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса	Демонстрирует достаточные знания современных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса, допуская ряд неточностей	Демонстрирует исчерпывающие знания современных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
	продукции	Уметь: У4 – ориентироваться в методах выбора оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); в примерах передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса	Не умеет ориентироваться в методах выбора оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); в примерах передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса	Испытывает затруднения в умении ориентироваться в методах выбора оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); в примерах передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса	Умеет ориентироваться в методах выбора оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); в примерах передового отечественного и зарубежного опыта в области организации, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве ориентироваться в методах выбора оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); в примерах передового отечественного и зарубежного опыта в области организации
		Владеть: В4 – навыками применения оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса	Не владеет навыками применения оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса	Неуверенно владеет навыками применения оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса	Владеет навыками применения оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками применения оптимальных форм и методов организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации сервиса
	ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и устранению причин технологических нарушений; осуществляет организацию и управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; осуществляет подготовку предложений по изменению технологии	Знать: 35 – методы организации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; обоснования предложений по изменению технологии сервиса	Не знает методы организации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; обоснования предложений по изменению технологии сервиса	Демонстрирует отдельные знания методов организации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; обоснования предложений по изменению технологии сервиса	Демонстрирует достаточные знания методов организации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; обоснования предложений по изменению технологии сервиса, допуская ряд неточностей	Демонстрирует исчерпывающие знания методов организации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявления и устранения причин технологических нарушений; организации и управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; обоснования предложений по изменению технологии сервиса

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Владеть: В6 – навыками применения оптимальных методов проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологии сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий	Не владеет навыками применения оптимальных методов проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологии сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий	Неуверенно владеет навыками применения оптимальных методов проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологии сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий	Владеет навыками применения оптимальных методов проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологии сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий, допуская ряд неточностей	Владеет в совершенстве навыками применения оптимальных методов проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов технологии сервиса, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий

КАРТА
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Основы логистики на предприятиях сервиса

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Дыбская, Валентина Владимировна. Логистика в 2 ч. Часть 2: учебник для бакалавриата и магистратуры / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 341 с.	1	25	4	-
2	Палагин, Ю. И. Логистика - планирование и управление материальными потоками : учебное пособие / Ю. И. Палагин. - Санкт-Петербург: Политехника, 2020. - 288 с. - URL: http://www.iprbookshop.ru/94836.html .	ЭР	25	100	+
3	Тяпухин, Алексей Петрович. Логистика в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / А. П. Тяпухин. - 3-е изд., пер. и доп. - Москва: Юрайт, 2020. - 223 с	ЭР	25	100	+