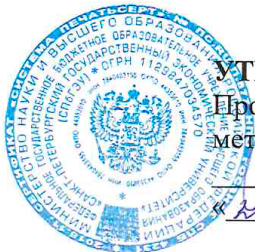


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе

/ Шубаева В.Г./

« 13 » августа 20 20 г.

**СЕРВИСНАЯ ЛОГИСТИКА И  
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.06 Торговое дело
Направленность (профиль) программы	Коммерция и электронная торговля
Уровень образования	высшего бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

\_\_\_\_\_ / к.э.н., доцент Букринская Э.М.

Санкт-Петербург  
2020

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	5
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	5
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	6
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	7
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	
7.2. Организация самостоятельной работы	
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	9
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	11

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** дать системные теоретические знания и обеспечить обладание выпускниками профессиональными компетенциями при управлении сервисной логистикой и формировании клиентоориентированного подхода.

**Задачи:**

- научиться управлять процессом логистического обслуживания потребителей, его учетом и оптимизацией затрат материальных и трудовых ресурсов;
- получить понимание клиентоориентированного подхода в разрезе оказания логистического сервиса;
- разработать методику системы логистического сервиса на основе выявления ее основных принципов;
- сформировать систему оценки уровня логистического сервиса: методы оценки уровня обслуживания, показатели качества обслуживания.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ «Сервисная логистика и клиентоориентированность» относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код и наименование компетенции выпускника	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели освоения компетенции)
<i>ПК-11</i> способностью участвовать в разработке инновационных методов, средств и технологий в области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической и (или) товароведной)	Третий уровень (продвинутый) (ПК-11) -3	<b>Знать:</b> основные логистические инновации в торговле и коммерции, направления инновационного развития сервисной логистики в торговле и коммерции ЗЗ(II) (ПК-11); <b>Уметь:</b> применять инновационные методы, средства и технологии в области логистической деятельности, принимать участие в разработке инновационных сервисных технологий для применения клиентоориентированного подхода в торговле и коммерции УЗ(II) (ПК-11); <b>Владеть:</b> методами и средствами инновационного развития сервисной логистики в торговом деле ВЗ(II) (ПК-11)

## 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения

представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1. Анализ системы обслуживания потребителей	3	4	-	7
Тема 2. Система качества обслуживания	3	4	-	7
Тема 3. Процесс обслуживания потребителей	2	4	-	7
Тема 4. Основы формирования систем логистического сервиса	2	4	-	7
Тема 5. Выбор уровня логистического сервиса	2	4	-	7
Тема 6. Система оценки уровня логистического сервиса	2	4	-	7
Тема 7. Организация логистического сервиса	8	8	-	12
<b>Всего за семестр:</b>	22	32	-	54
<b>Всего по дисциплине:</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>54</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тема 1. Анализ системы обслуживания потребителей

Ознакомление с понятием, содержанием теории управления системой качества обслуживания, ее элементами и методами, видами услуг; определение этапов системы обслуживания потребителей. Клиентоориентированный подход к организации деятельности.

### Тема 2. Система качества обслуживания

Основные понятия качества обслуживания. Управления качеством обслуживания. Контроль над качеством обслуживания.

### Тема 3. Процесс обслуживания потребителей

Основные понятия обслуживания потребителей. Участники процесса логистического сервиса. Цикл обслуживания и цикл заказа. Анализ процесса логистического сервиса. Реинжиниринг процесса логистического сервиса.

### Тема 4. Основы формирования систем логистического сервиса

Основные принципы формирования систем логистического сервиса. Документация системы логистического сервиса. Методика разработки системы логистического сервиса.

### Тема 5. Выбор уровня логистического сервиса

Стандарт логистического сервиса. Уровень логистического сервиса. Обслуживание с добавленной стоимостью. Концепции логистического сервиса. Факторы, влияющие на выбор уровня логистического сервиса.

### Тема 6. Система оценки уровня логистического сервиса

Составляющие системы оценки уровня логистического сервиса. Оценка уровня логистического сервиса. Методы оценки уровня логистического сервиса. Показатели качества логистического сервиса. Аудит системы логистического сервиса.

### Тема 7. Организация логистического сервиса

Создание системы логистического сервиса. Организационная структура управления предприятием. Командная работа по обслуживанию потребителей. Управление персоналом службы логистики предприятия. Должностные инструкции и обязанности.

Сервисная логистика на транспорте.

Сервисная логистика на складе.

Сервис по управлению обратными потоками.

## 6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия
1	2	3
1.	Ознакомление с понятием, содержанием теории управления системой качества обслуживания	СЗ: Проблемный семинар
	Основные термины и определения	ПЗ: Творческое задание
2.	Управление качеством обслуживания	ПЗ: Дискуссия
	Контроль над качеством обслуживания.	ПЗ: Решение практических задач
3.	Основные понятия обслуживания потребителей.	ПЗ: Творческое задание
	Анализ процесса логистического сервиса	ПЗ: Кейс-задача
4.	Основные принципы формирования систем логистического сервиса	ПЗ: Дискуссия
	Методика разработки системы логистического сервиса	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
5.	Стандарт логистического сервиса	ПЗ: Проблемный семинар
	Уровень логистического сервиса	ПЗ: Практическая работа
6.	Составляющие системы оценки уровня логистического сервиса	ПЗ: Доклад (презентация)
	Показатели качества логистического сервиса	ПЗ: Решение практических задач
7.	Должностные инструкции и обязанности	ПЗ: Дискуссия
	Организация сервиса на транспорте	ПЗ: Решение практических задач
	Организация сервиса на складе	ПЗ: Кейс-задача
	Организация сервиса по управлению обратными потоками	ПЗ: Кейс-задача

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

- выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже, чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

## 7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

	Вид самостоятельной работы
1	2
1.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к контрольной работе
2.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к контрольной работе
3.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к контрольной работе
4.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к контрольной работе
5.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к контрольной работе
6.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к контрольной работе
7.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к контрольной работе

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Сервисная логистика и клиентоориентированность» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- проблемный семинар (тема №1);
- творческое задание (тема №1, 3);
- дискуссия (тема №2, 4, 7);
- решение практических задач (тема № 2, 6, 7);
- анализ конкретных ситуаций (темы № 4);
- кейс-задачи (темы № 3, 7).

Использование активных и интерактивных методов обучения позволяет обучающимся лучше усваивать материал, повышает вовлеченность в образовательный процесс.

Проблемный семинар предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и

контролируется преподавателем.

Творческое задание представляет собой частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. Рекомендуется для оценки умений и владений.

Анализ конкретных ситуаций предполагает анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место на практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Практические задачи предполагают анализ предложенных фактов и данных, выбор необходимых методов решения поставленной задачи, осуществление необходимых расчетов и аргументацию полученного ответа.

Дискуссия - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Рекомендуется для оценки знания и умений студентов.

Кейс-задачи - метод включает порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. Кейс – разновидность производственной или экономической ситуации, специально сформулированной преподавателем для анализа, решения, оценки обучающимися.

## 9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Бармина Е.Ю. Сервисная логистика : учебное пособие / Е.Ю.Бармина ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. логистики и упр. цепями поставок. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019. — 91 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: <a href="http://orac.unescon.ru">orac.unescon.ru</a> .	основная	25	<a href="http://orac.unescon.ru">ЭБ ОРАС.UNECON.RU.</a>
Логистика и управление цепями поставок : учебник для академического бакалавриата / В. В. Щербаков [и др.] ; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 582 с. — (Высшее образование).	основная		<a href="http://www.yurayt.ru">ЭБС Юрайт</a>
Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России).	дополнительная		<a href="http://www.yurayt.ru">ЭБС Юрайт</a>
Валеева, Ю.С. Управление эффективностью услуг розничных торговых сетей на основе клиентоориентированного подхода. : монография / Валеева Ю.С. — Москва : Русайнс, 2018. — 122 с..	дополнительная		<a href="http://www.book.ru">ЭБС BOOK.ru.</a>
Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе :	дополнительная		<a href="http://www.yurayt.ru">ЭБС Юрайт .</a>

учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Бакалавр. Академический курс).			
Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль).	дополнительная		<a href="#">ЭБС Юрайт</a> .
Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 423 с.	дополнительная		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 407 с.	дополнительная		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.ura.it.ru">www.ura.it.ru</a>
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
7	Электронная библиотека СПбГЭУ – <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)



№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

## **11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.

## 12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины Сервисная логистика и клиентоориентированность образовательной программы направления подготовки 38.03.06 Торговое дело, направленность: Коммерция и электронная торговля

[illegible]