

**Аннотация  
рабочей программы учебной дисциплины  
«Логистика в сфере услуг»**

## **1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Цель изучения учебной дисциплины**

Основной целью освоения дисциплины «Логистика в сфере услуг» является формирование компетентности будущего специалиста в сфере оказания услуг. Теоретическая часть курса направлена на усвоение студентами знаний особенностей логистики в сфере услуг, а практическая – на формирование навыков принятия решений по логистике в сфере услуг.

### **1.2. Задачи учебной дисциплины:**

- 1) Изучение теоретических основ логистики в сфере услуг;
- 2) Ознакомление с основными особенностями логистики в сфере услуг;
- 3) Приобретение навыков разработки стандартов логистического обслуживания;
- 4) Изучение основ стратегических решений в обслуживании потребителей и т.п..

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО**

### **2.1. Цикл (раздел) ООП:**

Дисциплина относится к вариативной части обязательных дисциплин профессионального цикла Б1.В.ОД.3.

### **2.2. Взаимосвязь учебной дисциплины с другими учебными дисциплинами ООП**

При изучении дисциплины требуются знания и умения, полученные при изучении таких дисциплин, как «Логистика», «Менеджмент», «Логистика производства», «Маркетинговые исследования в логистике», «Управление рисками в логистике».

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Логистика в сфере услуг», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как «Управление потоками и цепями поставок», «Логистика международного бизнеса», «Маркетинг и аутсорсинг транспортно-экспедиционного обслуживания».

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

Код существующей компетенции по ГОС ВПО	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)

<b>ОК-3</b>	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия сферы услуг, понятие и значение логистического сервиса;</li> <li>- особенности логистического предпринимательства в сфере транспортных услуг;</li> <li>- причины, обуславливающие необходимость государственного вмешательства в сферу услуг.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- объяснять на примере конкретной услуги «качественную неопределенность» услуги, и какие последствия указанное свойство может вызвать у производителей;</li> <li>- анализировать экономическую эффективность при выборе транспортного средства.</li> </ul> <p><b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами определения затрат на транспортировку;</li> <li>- методами определения срока замены транспортного средства.</li> </ul>
<b>ОПК-2</b>	Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специфику применения инструментария логистики к управлению потоками и потоковыми процессами организации в сфере обслуживания;</li> <li>- основные базовые системы управления запасами в организации при оказании услуг.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современные информационные технологии логистического управления;</li> <li>- осуществить выбор между закупкой и самостоятельным изготовлением предмета;</li> <li>- организовать нормирование и контроль за состоянием запасов;</li> <li>- принимать решения в области организации перевозок грузов.</li> </ul> <p><b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами логистического управления процессами снабжения и распределения в процессе оказания услуг;</li> <li>- инструментарием логистики в области обслуживания;</li> <li>- принятия решения о закупке материалов при оказании услуг;</li> <li>- организовывать оптимальное движение материального и информационного потока;</li> <li>- организации перевозок грузов;</li> <li>- анализа логистических затрат.</li> </ul>
<b>ОПК-6</b>	Владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру операционного управления;</li> <li>- составляющие операционного управления;</li> <li>- роли, функции и задачи логиста в современной организации;</li> <li>- основные концепции и методы организации операционной деятельности (MRP, MRP II, ERP)</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать внешнее окружение операционной</li> </ul>

	организаций	<p>системы;</p> <p>-проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования.</p> <p><b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</b></p> <p>- методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной деятельностью организаций;</p> <p>- навыками калькулирования и анализа себестоимости продукции.</p>
ПК-7	Знание современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	<p><b>Знать:</b></p> <p>- источники нормативно - правовой базы в области качества;</p> <p>- опасности и угрозы, а также последствия нарушения требований в области качества;</p> <p>- значение объективной и полной информации о деятельности предприятий в области качества.</p>
		<p><b>Уметь:</b></p> <p>- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять её ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию;</p> <p>- формировать политику в области качества;</p> <p>-оценивать сложившуюся систему качества;</p> <p>- сознавать важность использования системы менеджмента качества.</p>
		<p><b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</b></p> <p>- навыками соблюдения основных требований в области качества;</p> <p>- навыками мышления для выработки системного взгляда на проблемы качества и формирование требований общества в области качества.</p>
ПК-22	Способность использовать методы моделирования логистических процессов на микро-, мезо- и макро- уровне	<p><b>Знать:</b></p> <p>Сущность и особенности методов моделирования логистических процессов на микро-, мезо-, и макро- уровне.</p>
		<p><b>Уметь:</b></p> <p>Используя современные методы моделирования проектировать логистические процессы на микро-, макро- и мезо- уровнях.</p>
		<p><b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</b></p> <p>Применять теоретические знания на практике при моделирование логистических процессов</p>

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Роль логистики в обслуживании потребителей.

Раздел 2. Управление логистическим обслуживанием.

#### 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Традиционные технологии (лекция, семинар, консультация, экзамен), технологии интерактивного обучения (дискуссии, ситуационные задачи), проблемное обучение.

**Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:**

***Близкая Н.В., ст. преподаватель кафедры маркетинга и логистики***