

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.11 «Логистический сервис»

наименование дисциплин (модуля)

Автор: кандидат экономических наук, доцент Кравченко М.В.

Код и наименование направления подготовки, профиля:

38.03.06 «Торговое дело», профиль «Логистика в торговой деятельности»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины: сформировать компетенции в области обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания, осуществление управления и контроля качества бизнес-процессов в функциональных областях логистики и цепях поставок (ПК-8, ДПК-8).

План курса:

Раздел 1. Концептуальные и методологические основы логистического сервиса

Тема 1. Понятие, принципы, методы, система логистического сервиса

Тема 2. Сервисный подход к управлению звеньями, функциями, участниками цепей поставок товаров

Раздел 2. Информационное обеспечение сервиса

Тема 3. Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами и поддержки логистического сервиса

Тема 4. Финансовые аспекты деятельности по логистическому сервису

Раздел 3. Выбор уровня логистического обслуживания.

Тема 5. Уровень логистического обслуживания.

Тема 6. Политика в области логистического обслуживания клиентов.

Раздел 4. Управление качеством логистического сервиса.

Тема 7. Системы качества логистического обслуживания.

Тема 8. Оценка качества логистического обслуживания.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Формы текущего контроля успеваемости: опрос, дискуссия, эссе, тестирование.

Формы промежуточной аттестации, отражающие формирование компетенции на уровне данной дисциплины: экзамен.

Этапы освоения компетенций ПК-8.1, ДПК-8.1 отражают формирование:

на уровне знаний:

Политика компании в области клиентского сервиса

Отечественный и зарубежный опыт применения логистического подхода к управлению хозяйственными субъектами

Подходы к организации потоковых процессов на протяжении всей цепочки: снабжение производства – производство – доведение товаров и услуг до конечного потребителя

на уровне умений:

Использовать методы логистического сервиса в рамках действующего законодательства и требований нормативных документов

Устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов

Профессионально работать с претензионной документацией
Оформлять документы на несоответствующую услугу

на уровне навыков:

Соблюдение требований нормативных актов в области логистического сервиса
Переговоры с клиентами по претензионным случаям
Организация логистических потоковых процессов
Подготовка и согласование логистических схем
Оказание методических и консультационных услуг работникам других
структурных подразделений организации по вопросам организации постпродажного
обслуживания и сервиса

Основная литература:

1. Ягузинская И.Ю. Методологические основы управления логистическим сервисом [Электронный ресурс]/ Ягузинская И.Ю., Одинцова Т.Н.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 168 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49877>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Воронин А.Д. Управление операционной логистической деятельностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Воронин А.Д., Королев А.В.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2014.— 272 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35561>.— ЭБС «IPRbooks»