


ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по научно-методической
и учебной работе

 Е.И.Скафа
«22» апреля 2020 г.



Рабочая программа учебной дисциплины
«ЛОГИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ»

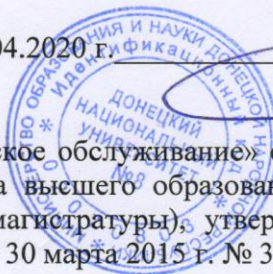
Укрупненная группа направлений подготовки и специальностей	<i>38.00.00 Экономика и управление</i>
Направление подготовки	<i>38.04.02 Менеджмент</i>
Магистерская программа	<i>Интегрированная логистика</i>
Программа подготовки	<i>Академическая магистратура</i>
Квалификация	<i>Магистр</i>
Форма обучения	<i>Очная, заочная</i>

Донецк 2020

УТВЕРЖДАЮ:

И. о. декана экономического факультета
Ю. Н. Полшков

21.04.2020 г.



Рабочая программа учебной дисциплины «Логистическое обслуживание» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 марта 2015 г. № 322 (с изменениями и дополнениями от 13 июля 2017 г.);

Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от 10.11.2017 г. (с изменениями, внесенными от 03.05.2019 г. №567); учебного плана и основной образовательной программы «Интегрированная логистика», направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры маркетинга и логистики

Н.Е. Чижова

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики

Протокол № 8а от «15» апреля 2020 г.

Зав. кафедрой

Т. В. Ибрагимхалилова

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией экономического факультета

Протокол № 8 от «20» апреля 2020 г.

Председатель УМК

Е. Н. Стрелина

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Учебная дисциплина «Логистическое обслуживание» относится к вариативной части профессионального блока и состоит из двух содержательных модулей: «Формирование системы логистического обслуживания» и «Управление логистическим сервисом». Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые *предшествующими дисциплинами* – реверсивная логистика, корпоративная логистика, управление экономической безопасностью, управление конфликтами и логистическая координация, и *сопутствующими дисциплинами* - управление логистическими издержками, логистика кластеров, управление качеством, управление изменениями, реинжиниринг логистических процессов. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины используются при написании выпускной квалификационной работы.

Структура дисциплины

Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент	
Магистерская программа	Интегрированная логистика	
Программа подготовки	академическая магистратура	
Квалификация	магистр	
Количество содержательных модулей (тем)	2 (5)	
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Вариативная часть	
Формы контроля	1 модульный контроль, зачет в 3-м семестре	
Показатели трудоемкости	очная Форма обучения заочная	
Количество зачетных единиц	2	2
Год подготовки	2	2
Семестр	3	-
Количество часов	72	72
- лекционных	-	-
- практических	28	6
- лабораторных	-	-
- самостоятельной работы	44	66
в т.ч. индивидуальное задание	-	-
Недельное количество часов, т.ч.	4	×
аудиторных	2	×
самостоятельной работы студента	2	×

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины «Логистическое обслуживание» - сформировать знания и навыки организации и управления процессами логистического обслуживания потребителей, оценки его качества и разработки оптимальной стратегии обслуживания клиентов предприятия в условиях быстро меняющейся рыночной среды.

Задачи – овладение студентами организационных форм и процессов обслуживания потребителей;

- приобретение навыков воплощения логистических концепций в планировании и сле-

жевания процессов обслуживания потребителей;

- овладение студентами средствами разработки оптимальной стратегии работы с клиентами компании и планирования и контроля цикла обслуживания потребителя;
- приобретение студентами навыков и умений оценки качества логистического обслуживания и разработки стандартов обслуживания.

Требования к результатам освоения дисциплины: процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО РФ по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент и основной образовательной программой высшего образования направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (Магистерская программа: Интегрированная логистика):

общекультурных (ОК):	
ОК-1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
общепрофессиональных (ОПК):	
ОПК-3	способностью проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования
профессиональных (ПК):	
аналитическая деятельность:	
ПК-5	владением методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде
научно - исследовательская деятельность:	
ПК-7	способностью представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада
ПК - 9	Способность проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- современную методологию целевой ориентации логистических решений и технологию оценки альтернатив при принятии логистических решений в области оказания логистического обслуживания;
- характеристику, особенности и различия в логистическом обслуживании, элементы и критерии логистического обслуживания потребителя;
- компоненты логистического обслуживания: время поставки, доступность товара, гибкость, частота, комплектность и соответствие поставок, возврат товара, гарантии и процедуры рассмотрения жалоб;
- расходы на логистическое обслуживание потребителя и их эффективность, количественную оценку уровня логистического обслуживания;
- процесс моделирования процесса выбора оптимального уровня логистического обслуживания потребителя.

уметь:

- выполнять оценку альтернатив при оптимизации логистических систем и процессов и выбирать лучшее логистическое решение с применением интегральных критериев;
- использовать систему знаний в области логистического обслуживания на предприятии;
- использовать полученные знания, с целью формирования оценки логистического обслуживания менеджмента и продукции;
- применять практические навыки по оценке затрат на логистическое обслуживание;

- выявлять проблемы при анализе конкретных ситуаций и предлагать способы их решения в области логистического обслуживания на предприятии;
- использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения управленческих задач в области логистического обслуживания;
- систематизировать, обобщать информацию, готовить обзоры по вопросам в области логистического обслуживания, редактировать, реферировать и рецензировать тексты профессионального содержания в сфере менеджмента;
- анализировать процессы логистического обслуживания в системе международного бизнеса.

владеть:

- навыками принятия логистического решения на разработку планов перевозок пассажиров, товаров, продукции производственно-технического назначения, обеспечивающих организации минимальные издержки и высокие конкурентные преимущества;
- приемами оценки состояния предприятия) с точки зрения управления логистическим обслуживанием;
- навыками самостоятельного овладения новыми знаниями в области логистического обслуживания;
- методами, основными приемами исследовательской деятельности в области логистического обслуживания;
- способностью поставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций в области логистического обслуживания;
- компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации, применяемыми в сфере профессиональной деятельности.

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Дисциплина «Логистическое обслуживание» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа студента.

Материал излагается с использованием объяснительно-иллюстративных, эвристических и исследовательских методов преподавания. При проведении практических занятий для обсуждения материала широко используются мультимедийные презентации, а так же раздаточные материалы.

В учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, дискуссия, деловые игры), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно - рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение.

В учебном процессе используются интернет - ресурсы по данному курсу; рассматриваются задачи, максимально приближенных к конкретным практическим ситуациям, тесты; самостоятельная работа; контрольные работы.

Самостоятельная работа студентов предусматривает подготовку к практическим занятиям, подготовку конспектов по отдельным вопросам изучаемых тем, изучение учебной и методической литературы, аннотаций статей, подготовку и защиту результатов собственных научных исследований.

Тематический план дисциплины «Логистическое обслуживание»

<i>Темы</i>	<i>Вопросы темы</i>
<i>Содержательный модуль 1.</i>	

Формирование системы логистического обслуживания	
Тема 1. Роль и место логистики в обслуживании потребителей	1.1. Сущность обслуживания потребителей и его роль в современной экономике 1.2. Виды обслуживания потребителей 1.3. Система логистического обслуживания потребителей 1.4. Элементы обслуживания клиента 1.5. Логистический продукт и логистическая услуга 1.6. Основные этапы логистического обслуживания клиентов 1.7. Концепция цикла заказа в управлении обслуживанием клиентов
Тема 2. Основные принципы формирования систем обслуживания	2.1. Основные принципы формирования систем обслуживания 2.2. Документация системы логистического обслуживания 2.3. Методика разработки систем логистического обслуживания
Тема 3. Стандарты логистического обслуживания	3.1. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами 3.2. Разработка стандартов логистического обслуживания 3.3. Расходы на логистическое обслуживание потребителей
Содержательный модуль 2. Управление логистическим сервисом	
Тема 4. Методы оценки уровня обслуживания	4.1. Методы оценки уровня обслуживания 4.2. Обоснование оптимального уровня логистического обслуживания потребителя 4.3. Виды стратегий логистического обслуживания 4.4. Стратегические решения в обслуживании товаров и клиентов
Тема 5. Показатели качества логистического обслуживания клиента	5.1 Показатели качества логистического обслуживания клиента 5.2. Обеспечение качества услуг в логистике на основе стандартов ISO 9000

*- вопросы или темы, выносимые на самостоятельное изучение студентом

**Структура дисциплины «Логистическое обслуживание»
по видам учебной деятельности**

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов							
	Очная форма				Заочная форма			
	всего	в т.ч.			всего	в т.ч.		
		лекции	практические	самостоятельная работа		лекции	практические	самостоятельная работа
Содержательный модуль 1. Формирование системы логистического обслуживания								
Тема 1. Роль и место логистики в обслуживании потребителей	14	-	4	10	14	-	-	14
Тема 2. Основные принципы формирования систем обслуживания	16	-	6	10	16	-	2	14

Тема 3. Стандарты логистического обслуживания	14	-	6	8	14	-	-	14
Итого по содержательному модулю 1	44	-	16	28	44	-	2	42
Содержательный модуль 2. Управление логистическим сервисом								
Тема 4. Методы оценки уровня обслуживания	14	-	6	8	14	-	2	12
Тема 5. Показатели качества логистического обслуживания клиента	14	-	6	8	14	-	2	12
Итого по содержательному модулю 2	28	-	12	16	28	-	4	24
Всего	72	-	28	44	72	-	6	66

4. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Содержательный модуль 1.

Формирование системы логистического обслуживания

1. Понятие обслуживания потребителя. Роль и место логистического обслуживания в системе обслуживания потребителя.
2. Понятие, виды и характеристики услуг.
3. Понятие и виды логистического сервиса.
4. Очертания целей логистического обслуживания.
5. Характеристика, особенности и разница потребителей типа юридического и физического лица.
6. Роль человеческого фактора в логистическом обслуживании и нивелирования недостатков человеческих отношений виртуальными средствами.
7. Компоненты логистического обслуживания.
8. Элементы и критерии логистического обслуживания потребителя.
9. Изменение потребительских приоритетов в логистическом обслуживании.
10. Основные этапы процесса логистического обслуживания.
11. Допродажное логистическое обслуживание.
12. Логистическое обслуживание во время транзакции.
13. Послепродажное логистическое обслуживание.
14. Декомпозиция, составление блок-схем и анализ составляющих процесса логистического обслуживания.
15. Моделирование и оптимизация процесса логистического обслуживания.
16. Партнерский маркетинг и логистическое обслуживание.
17. "Лояльный клиент" и выгоды от его содержания.
18. Определение приоритетов в обслуживании потребителя.
19. Базовый уровень обслуживания и показатели его оценки.

Содержательный модуль 2.

Управление логистическим сервисом

20. Диверсификация логистических услуг.
21. Сегментирование потребителей и разработка пакетов логистических услуг для различных сегментов.
22. Элементы и значение реверсивной логистики в обслуживании потребителей.
23. Расходы на логистическое обслуживание потребителя и их эффективность.

24. Количественная оценка уровня логистического обслуживания.
25. Моделирование процесса выбора оптимального уровня логистического обслуживания потребителя.
26. Понятие и цель разработки «стандартов обслуживания».
27. Критерии качества работы и способы мотивации работников, предоставляющих логистические услуги.
28. Контроль уровня удовлетворенности потребителя и соблюдения «стандартов обслуживания».
29. Концепция бенчмаркинга в логистическом обслуживании.
30. Концепция «цикла заказов» в управлении обслуживанием потребителя.
31. Заказ как источник информации. Формы обработки заказов.
32. Логистический цикл заказов.
33. Информационная поддержка логистического обслуживания. Интеграция поставщика и потребителя с помощью EDI и Internet.
34. Концепция "эффективного обслуживания потребителя": характеристика, основные элементы, управление спросом и предложением.
35. Концепция "быстрого реагирования" на заказ (QR).
36. Понятие и виды стратегий обслуживания потребителя.
37. Методика разработки стратегии обслуживания потребителя в логистических системах.
38. Роль мерчандайзинга в логистическом обслуживании.

5. ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Магистерская программа: Интегрированная логистика

Форма обучения: очная, заочная

Семестр: третий

Учебная дисциплина: Логистическое обслуживание

Модульная контрольная работа

Билет № n

1. Теоретическое задание.

1. Моделирование и оптимизация процесса логистического обслуживания.
2. Концепция "быстрого реагирования" на заказ (QR).

2. Тесты.

1. Что является главным фактором, определяющим успех предприятия в «сервисной» экономике?

- а) способность понять системы предпочтений клиента;
- б) как можно лучше удовлетворять предпочтения клиента;
- в) Оба варианта верны;
- г) Оба варианта неверны.

2. Можно ли разделить работы в области логистического обслуживания на группы?

- а) нет, они все взаимосвязаны в одной группе;
- б) да, можно разделить на группы.

3. Являются ли исполнение заказа и наличие товарных запасов на складе логистическими услугами?

- а) оба варианта не верны;
- б) оба варианта верны;
- в) только исполнение заказа;
- г) только наличие товарных запасов на складе.

4. Послепродажные услуги это..

- а) гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен;
- б) обмен товара на новый если он оказался бракованным.

5. Что включает в себя сервис удовлетворения потребительского спроса?

- а) время, частоту, готовность, безотказность, качество поставок, метод заказа;
- б) время, частоту, готовность, безотказность, качество поставок;
- в) готовность, безотказность, качество поставок, метод заказа.

6. Какие бывают критерии характеризующие вид сервисного обслуживания?

а) номенклатура и качество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса;

б) номенклатура и качество, качество, надежность предоставления сервиса;

в) номенклатура и качество, качество, время, цена.

7. Сервис информационного обслуживания характеризуется ...

а) совокупностью информации, предоставляемой потребителю о продукции и ее обслуживании, методов и принципов;

б) совокупностью информации, предоставляемой потребителю о продукции и ее обслуживании, методов и принципов, а так же технических средств, используемых для передачи информации;

в) совокупностью информации, предоставляемой потребителю о продукции и ее обслуживании, методов и принципов, а так же технических средств, используемых для обработки и передачи информации.

8. Бывают ли в логистическом сервисе прямой и косвенный сервис?

- а) да, бывают;
- б) нет, таких видов не бывает;
- в) только косвенный сервис;
- г) только прямой сервис.

9. Где широко используется понятие «логистика сервисного отзыва»?

- а) на западе;
- б) в Европе;
- в) на востоке.

10. Логистика сервисного отзыва это- ...

а) процесс координации логистических операций, необходимых для предоставления услуг наиболее эффективным по отношению к затратам и удовлетворению запросов потребителей способом;

б) процесс координации логистических операций, необходимых для предоставления услуг наиболее эффективным по отношению к затратам способом;

в) процесс координации логистических операций, необходимых для предоставления услуг наиболее эффективным по отношению к удовлетворению запросов потребителей способом.

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

Максимальная общая сумма баллов, которую может получить студент, успешно выполнив все виды заданий, составляет 20 баллов.

1. Теоретическое задание (2 вопроса) в случае полного правильного каждый ответ – 5 баллов; в случае определенных неточностей или неполного ответа – 1-4 балла; ответа нет – 0 баллов. Два вопроса максимально 10 баллов.

2. Каждый правильный ответ на тестовое задание – 1 балла. Всего 10 правильных ответов – 10 баллов.

7. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа (включая выполнение СРС и ИРС) максимально оценивается в 20 баллов по первому содержательному модулю и 30 баллов по второму содержательному модулю. В разрезе отдельных тем оценивание осуществляется следующим образом.

Оценивание СРС и ИРС по дисциплине «Логистическое обслуживание»

№ п/п	Тема	СРС	ИРС	Итого по теме
	Содержательный модуль 1. Формирование системы логистического обслуживания			
1	Роль и место логистики в обслуживании потребителей	1	3	4
2	Основные принципы формирования систем обслуживания	1	3	4
3	Стандарты логистического обслуживания	2	3	5
	Подготовка реферата по одной из тем			7
	<i>Итого по 1 содержательному модулю</i>			20
	Содержательный модуль 2. Управление логистическим сервисом			
4	Методы оценки уровня обслуживания	5	5	10
5	Показатели качества логистического обслуживания клиента	5	5	10
	Подготовка реферата по одной из тем			10
	<i>Итого по 2 содержательному модулю</i>			30
	<i>Всего по СРС и ИРС</i>			50

8. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОБЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ

Общая оценка знаний студентов по дисциплине проводится по 100-балльной шкале согласно следующим критериям:

Содержательные модули	Виды работ	Баллы
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в аудитории	10
	Самостоятельная работа	20
	Модульная контрольная работа	20
	Итого	50
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента в аудитории	20
	Самостоятельная работа	30
	Итого	50
Общий итог		100

Порядок оценивания учебных достижений обучающихся

Оценка по шкале ECTS	Оценка по 100- балльной шкале	Оценка по государственной шкале	
		экзамен, дифференцированный зачет	зачет
A	90-100	5 (отлично)	зачтено
B	80-89	4 (хорошо)	зачтено

C	75-79	4 (хорошо)	зачтено
D	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено
E	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
FX	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной аттестации	не зачтено
F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 7-м (ул. Челюскинцев, 186) и 5-м учебных корпусах (ул. Челюскинцев, 189 в) университета. Для проведения практических занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя. Выход в Интернет проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методических кабинетах 7-го (ауд.108) и 5-го учебных корпусов (ауд. 207), материально-техническая база учебной лаборатории «Маркетинг» и «Межкафедральной учебной лаборатории заочной формы обучения».

10. РЕСУРСЫ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Изучение дисциплины «Логистическое обслуживание» может осуществляться с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий:

1. **Облако сервиса mail.ru Чижовой Н.Е.** Папка «Логистическое обслуживание»
<https://cloud.mail.ru/public/5o78/4ft5ovwJV>

11. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

№ п/п	Наименования основной литературы	Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ	Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ
1	Логистическое обслуживание: учебное пособие для магистратуры/ Н.Е. Чижова.- Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2019. – 107с.		+
2	Логистическое обслуживание: учебно – методическое пособие для магистратуры/ Н.Е. Чижова.- Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2019. – 105с.		+
3	Основные и обеспечивающие функциональные подсистемы логистики: учебник / [Б. А. Аникин, Т. А. Родкина, В. А. Волочиенко и др.]; под ред. Б. А. Аникина, Т. А. Родкиной. - Москва: Проспект, 2015. - 601 с.	1	+
4	Степанов, В. И. Логистика: учебник для бакалавров / В. И. Степанов. - Москва: Проспект, 2015. - 487 с.	3	+
Наименований основной литературы: 4		4 печатных экземпляров	4 электронных ресурса

	<i>Наименования дополнительной литературы</i>	<i>Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ</i>	<i>Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ</i>
1	Курочкин Д.В. Логистика и управление цепями поставок: практ. пособие / Д.В. Курочкин. – Минск: Альфа Книга, 2016. – 784 с.		+
2	Корпоративная логистика: Учебное пособие.– СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2009. – 119 с.		+
3	Дыбская В.В., Зайцев Е.И., Сергеев В.И., Стерлигова А.Н. Логистика: Интеграция и оптимизация логистических бизнес-процессов в цепях поставок / Учебник под ред. проф. В.И. Сергеева. – М.: Эксмо, 2008. – 944с.		+
4	Корпоративная логистика. 300 ответов на вопросы профессионалов / Под общ. редакцией проф. В.И. Сергеева. (Дыбская В.В., Зайцев Е.И., Сергеев В.И., Стерлигова А.Н. и др.) – М.: Инфра-М, 2004.– 976 с.		+
		<i>Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ</i>	
5	Аникин, Б. А. Коммерческая логистика: учебник / Б. А. Аникин, А. П. Тяпухин; Государственный ун-т упр. ; Оренбургский гос. ун-т. - Москва: Проспект, 2015. - 427 с.	1	
6	Логистика. Теория и практика. Управление цепями поставок: учебник / [Б. А. Аникин и др.] ; под ред. Б. А. Аникина, Т. А. Родкиной. - Москва: Проспект, 2014. - 213 с.	1	
7	Основы логистики: учебник / [Б. А. Аникин, Т. А. Родкина, В. А. Волочиенко и др.]; под ред. Б. А. Аникина, Т. А. Родкиной. - Москва: Проспект, 2014. - 339 с.	2	
8	Корпоративная логистика. 300 ответов на вопросы профессионалов / Под общ. редакцией проф. В.И. Сергеева. (Дыбская В.В., Зайцев Е.И., Сергеев В.И., Стерлигова А.Н. и др.) – М.: Инфра-М, 2004.– 976 с.	1	
	Наименований 8	5 печатных экземпляров	4 электронных ресурса
	Всего по дисциплине «Логистическое обслуживание» Наименований 12	5 печатных экземпляров	8 электронных ресурсов
№ п/п	<i>Периодические издания</i>	<i>Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ</i>	<i>Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ</i>
1	Вестник красноярского государственного университета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://old.lib.sfu-kras.ru/resources.php3?menu1=socvest&menu2=about		+

2	Вестник молодых ученых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.informika.ru/text/magaz/science/vys/		+
3	Вестник Оренбургского государственного университета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.osu.ru/index.php?doc=1037&lang=0		+
	Наименований 3	0 печатных экземпляров	3 электронных ресурса

12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Центр дистанционного образования экономического факультета ДонНУ. – Режим доступа: ef.donnu-support.ru
2. Научная библиотека Донецкого национального университета. – Режим доступа: library.donnu.ru
3. www.logistic.ru – информационный портал по логистике, транспорту и таможне
4. www.loglink.ru – информационный портал, посвященный интегрированной логистике
5. ELA. Европейская Логистическая Ассоциация <http://www.elalog.org/>
6. БТС – Балтийские Транспортные Системы. Транспортные ресурсы, справочная информация – www.baltics.ru
7. Журнал DISTRIBUTOR. Реестры бизнес-партнеров <http://www.publico.fi/>
8. Журнал ЛОГИНФО – информационные технологии в логистике – <http://www.loginfo.ru/>
9. Журнал ЛОГИСТИКА www.ropnet.ru/magpack/
10. Информационное обеспечение логистики <http://www.logistics.co.uk/>
11. Новости логистики. Логистические партнеры <http://www.cargoweb.nl/>
12. Официальный сайт Координационного Совета по логистике – <http://www.madi.ru/LOGISTICS/>
13. Официальный сайт Международного общества логистов –SOLE (The International Society of Logistics) – <http://www.sole.org/>
14. Официальный сайт Совета логистического менеджмента – CLM (Council of logistics management) – <http://www.clm1.org>
15. Учебно-консультационные центры логистики –<http://www.logisticstraining.com/>, www.users.bigpond.com/logistics

13. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614);
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ лицензия № 46472919);
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений);
4. Лицензии GPL для свободного программного обеспечения: Антивирус Касперского, Libre Office, Adobe Acrobat Reader, xPDF, Paint.NET.

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики ГОУ ВПО «ДонНУ»

Протокол № ____ от ____ . ____ 20 ____ г.

Зав. кафедрой

Т.В. Ибрагимхалилова

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики ГОУ ВПО «ДонНУ»

Протокол № ____ от ____ . ____ 20 ____ г.

Зав. кафедрой

Т.В. Ибрагимхалилова