

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Экономический факультет
Кафедра маркетинга и логистики



УТВЕРЖДАЮ
проректор

Машаров
29 марта 2024 г.

П. А. Машаров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЛОГИСТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Укрупненная группа направлений подготовки	38.00.00 Экономика и управление
Программа высшего образования	Программа магистратуры
Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Магистерская программа	Интегрированная логистика
Квалификация	Магистр
Форма обучения	Очная, заочная

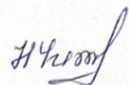
Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа дисциплины «Логистическое обслуживание» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (Магистерская программа: Интегрированная логистика) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 г. № 952. Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2024 года.

Разработчик:

доцент кафедры маркетинга и логистики
канд. экон. наук, доцент



Н. Е. Чижова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики
Протокол от 26.03.2024 г. № 8а

Заведующий кафедрой



Т. В. Ибрагимхалилова

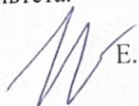
СОГЛАСОВАНО:

Декан экономического факультета
28.03.2024 г.



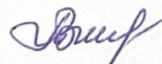
Ю. Н. Полшков

Учебно-методическая комиссия экономического факультета.
Протокол от 27.03.2024 г. № 7.
Председатель



Е. Н. Стрелина

Руководитель основной профессиональной
образовательной программы,
д-р экон. наук, доц.
26.03.2024 г.



Т. В. Ибрагимхалилова

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

дисциплины программы магистратуры: «Менеджмент организаций», «Логистика сетевой торговли», «Логистический менеджмент».

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

«Управление логистическими издержками», «Международная логистика», «Управление логистическими рисками», «Реверсивная логистика»; производственная практика: преддипломная; выпускная квалификационная работа.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	38.04.02 Менеджмент (Магистерская программа: Интегрированная логистика)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ОД.8 «Логистическое обслуживание»
Часть образовательной программы	Вариативная часть: выбор вуза
Количество зачетных единиц / всего часов	2 / 72

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы + контроль	всего	
Очная	2	3	13	-	13	46	72	экзамен
Заочная	2	3	4	-	2	66	72	экзамен

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у будущего специалиста в сфере логистики на основе теоретической и практической подготовки знаний и навыков организации и управления процессами логистического обслуживания потребителей, оценки его качества и разработки оптимальной стратегии обслуживания клиентов предприятия в условиях быстро меняющейся рыночной среды.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

4.1. Компетенции

ПК-2. Способен управлять деятельностью по предоставлению логистических услуг

Индикаторы компетенций

Профессиональные компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ПК-2. Способен управлять деятельностью по предоставлению логистических услуг	ПК-2. И-1. Организация и обеспечение функционирования логистических процессов в организации	2.1.1. <i>Знает</i> принципы системы менеджмента качества
		2.1.2. <i>Знает</i> принципы производственной системы
		2.1.3. <i>Умеет</i> обеспечивать и контролировать функционирование процессов согласно требованиям системы менеджмента качества
		2.1.4. <i>Умеет</i> контролировать деятельность организации в области логистики
	ПК-2. И-2. Организация разработки бизнес-планов и инвестиционных программ в логистике при производстве транспортных средств и оборудования	2.2.1. <i>Знает</i> основы управления проектом
		2.2.2. <i>Знает</i> основы экономики и анализа финансово-хозяйственной деятельности организации при производстве транспортных средств и оборудования
		2.2.3. <i>Умеет</i> прогнозировать потребности организации при производстве транспортных средств и оборудования
		2.2.4. <i>Умеет</i> определять направления стратегического развития организации автомобилестроения с описанием целей и задач, рисков и вероятности достижения целевых показателей при производстве транспортных средств и оборудования

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Темы	Краткое содержание темы
Содержательный модуль 1. Формирование системы логистического обслуживания	
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

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
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	
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
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

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 3, семестр – 1

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1 Качество как объект управления					
Тема 1. Роль и место логистики в обслуживании потребителей	2	-	2	10	14
Тема 2. Основные принципы формирования систем обслуживания	3	-	3	8	14
Тема 3. Стандарты логистического обслуживания	2	-	2	10	14
Итого по содержательному модулю 1	7	-	7	28	42
Содержательный модуль 2. Методологические основы управления качеством					
Тема 4. Методы оценки уровня обслуживания	4	-	4	7	15
Тема 5. Показатели качества логистического обслуживания клиента	2	-	2	11	15
Итого по содержательному модулю 2	6	-	6	18	30
Всего по компоненту ОПОП	13	-	13	46	72

6.2. Форма обучения – заочная, курс – 3, семестр – 1

Наименования содержательных модулей и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Содержательный модуль 1 Качество как объект управления					
Тема 1. Роль и место логистики в обслуживании потребителей	0,5	-	0,5	13	14
Тема 2. Основные принципы формирования систем обслуживания	1	-	0,5	12,5	14

Тема 3. Стандарты логистического обслуживания	0,5	-	-	13,5	14
Итого по содержательному модулю 1	2	-	1	39	42
Содержательный модуль 2. Методологические основы управления качеством					
Тема 4. Методы оценки уровня обслуживания	1	-	0,5	13,5	15
Тема 5. Показатели качества логистического обслуживания клиента	1	-	0,5	13,5	15
Итого по содержательному модулю 2	2	-	1	27	30
Всего по компоненту ОПОП	4	-	2	66	72

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

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 логистической 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.

7.2 Темы докладов (рефератов)

Не предусмотрены программой дисциплины

7.3 Темы письменных работ (типы задач)

Модульная контрольная работа проводится в виде письменной контрольной работы.
Время выполнения – 60 минут.

Пример модульной контрольной работы приведен ниже.

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.

Критерии оценивания модульной контрольной работы

Номер задания	Количество баллов
1.	10
2.	10
Всего	20

7.4. Образец содержания экзаменационного билета (при наличии экзамена по дисциплине)

Донецкий государственный университет
Экономический факультет
Кафедра маркетинга и логистики

Программа высшего образования	Программа магистратуры
Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Магистерская программа	Интегрированная логистика
Форма обучения	Очная, заочная
Семестр	Третий
Дисциплина	Логистическое обслуживание

Билет № n

1. Теоретическое задание.

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

2. Тесты.

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.

Можно ли разделить работы в области логистического обслуживания на группы?

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

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.

Послепродажные услуги это:

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

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.

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.

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

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.

Где широко используется понятие «логистика сервисного отзыва»?

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

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.

Критерии оценивания экзаменационного задания

Номер задания	Количество баллов
1.	20
2.	20
Всего	40

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

Содержательные	Вид работы	Баллы
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в	5
	Самостоятельная работа	10
	Модульная контрольная работа	20
	Итого	35
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента в	10
	Самостоятельная работа	15
	Итого	25
Экзамен		40
Общий итог		10

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено
60-69	E		зачтено
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		не зачтено

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 7-м и 5-м корпусах ДонГУ (г. Донецк, ул. Челюскинцев, 186; 1896). Для проведения лабораторных 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-методическом кабинете 7-го корпуса (ауд. 103).

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется текущий контроль знаний обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

11.1 Основная литература

1. Логистическое обслуживание: учебное пособие для магистратуры/ Н.Е. Чижова.- Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2023. – 107с.
2. Логистическое обслуживание: учебно – методическое пособие для магистратуры/ Н.Е. Чижова.- Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2023. – 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.
4. Степанов, В. И. Логистика: учебник для бакалавров /В. И. Степанов. - Москва: Проспект, 2015. - 487 с.

11.2 Дополнительная литература

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. 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.
3. 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.
4. 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. 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.
5. 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.
6. 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.

12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. – Москва, 2019- . – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. – Текст: электронный.

2. **eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000- . – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. –Текст: электронный.

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014- . – URL: <https://cyberleninka.ru/>. – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

4. Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

5. ЭБС Юрайт: электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

6. Электронно-библиотечная система ДонГУ: сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016- . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

7. Электронный каталог Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

8. Электронный архив ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: свободный.

13. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).