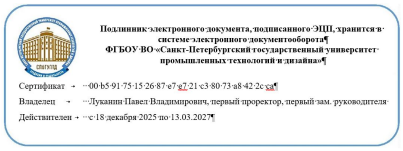
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.02.02 Сервисная логистика

Учебный план: ФГОС3++b230301-1_27-14.plx

Кафедра: 28 Маркетинга и логистики

Направление подготовки: (специальность) 23.03.01 Технология транспортных процессов

Профиль подготовки: (специализация) Логистика и управление транспортом

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
6	УП	34	34	39,75	0,25	3	Зачет
	РПД	34	34	39,75	0,25	3	
Итого	УП	34	34	39,75	0,25	3	
	РПД	34	34	39,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов, утверждённым приказом Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 911

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, доцент	Ившин С.Ю.
Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Назарова А.Н.
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой маркетинга и логистики	Назарова А.Н.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Назарова А.Н.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: формирование у обучающихся системных знаний и практических навыков в области организации и управления сервисными логистическими процессами, а также развитие компетенций по обеспечению качества логистического обслуживания в транспортной сфере.

1.2 Задачи дисциплины:

-сформировать понимание сущности сервисной логистики и её роли в транспортном комплексе;
-изучить методы организации логистического обслуживания;
-освоить принципы управления качеством логистических услуг;
-развить навыки анализа и оценки качества сервиса;
-научить разрабатывать требования к подрядчикам и оценивать их работу;
-сформировать умения по оформлению договорной документации;
-развить компетенции в области использования цифровых систем в логистике;
-освоить методы контроля качества услуг;
-сформировать навыки работы с претензиями;
-развить умение организовывать погрузочно-разгрузочные работы.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен организовать работу с подрядчиками на рынке транспортных услуг
Знать: -порядок организации взаимодействия с подрядчиками при оказании транспортно-логистических услуг (включая сервисные параметры: сроки, надежность, уровень обслуживания); -структуру и содержание договоров транспортно-экспедиционного обслуживания, включая сервисные требования и показатели качества (SLA); -нормативные и корпоративные требования к проведению конкурсных процедур и выбору подрядчиков на рынке транспортных услуг; -основные инструменты критериального анализа и оценки подрядчиков с учетом сервисной составляющей логистики; -особенности документооборота и использования цифровых систем (EDI, корпоративные ИС) при работе с подрядчиками.
Уметь: -анализировать рынок транспортных услуг и отбирать подрядчиков с учетом требований к качеству логистического сервиса; -формировать требования к подрядчику и участвовать в проведении конкурсных процедур (запрос предложений, сравнение заявок); -вести деловые переговоры с подрядчиками по условиям оказания услуг, включая параметры сервиса и ответственности сторон; -проверять договорную документацию на соответствие условиям оказания логистической услуги и установленным стандартам; -использовать корпоративные информационные системы для оформления и сопровождения работы с подрядчиками.
Владеть: -навыками мониторинга и оценки подрядчиков по показателям логистического сервиса (сроки доставки, сохранность, уровень обслуживания); -навыками проведения процедур выбора подрядчиков на основе критериального анализа (стоимость, качество, надежность); -навыками контроля качества оказания услуг подрядчиками и обработки претензионной работы; -навыками ведения документооборота и взаимодействия с подрядчиками в корпоративных информационных системах.
ПК-3: Способен осуществлять организацию и контроль перемещения и хранения товарно-материальный ценностей в цепях поставок
Знать: -особенности организации сервисного логистического обслуживания при перемещении и хранении ТМЦ в цепях поставок; -требования к условиям перевозки и хранения, включая негабаритные и чувствительные грузы; -правила оформления транспортных и товаросопроводительных документов с учетом сервисных требований клиентов; -основы планирования логистического сервиса (сроки доставки, уровень обслуживания, параметры надежности); -принципы размещения, крепления и упаковки грузов с учетом сохранности и качества сервиса.
Уметь: -определять габариты, массу и характеристики грузов для выбора условий перевозки и хранения; -разрабатывать простые схемы размещения и крепления грузов с учетом требований безопасности и сервиса; -оформлять сопроводительные документы в соответствии с нормативными требованиями и условиями поставки;
Владеть: -навыками оценки параметров груза (габариты, масса, особенности) для организации его перемещения; -навыками составления простых схем размещения и крепления грузов в транспортных средствах и на складе; -навыками оформления товаросопроводительной документации в типовых ситуациях; -навыками участия в координации погрузочно-разгрузочных операций.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Ключевые аспекты системы логистического обслуживания	6				ДИ
Тема 1. Понятия услуги и сервиса. Логистический сервис; Логистическое обслуживание; Формирование системы логистического сервиса		4	4	6	
Тема 2. Критерии качества логистического обслуживания: Показатели качества, Уровень логистического обслуживания, Зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания; Варианты поступления материального потока в систему потребления		6	4	6	
Раздел 2. Методика разработки логистической системы обслуживания потребителей					ДС
Тема 3. Рабочие элементы системы логистического обслуживания: Процесс маркетинга. Краткое описание услуги. Процесс проектирование. Спецификация логистического обслуживания. Спецификация предоставления логистического обслуживания. Спецификация контроля качества.		6	4	6,75	
Тема 4. Методика разработки системы логистического обслуживания: краткое описание в спецификацию обслуживания, спецификацию их предоставления и спецификацию управления качеством с отражением возможностей предприятия (т.е. Целей, политики и стоимости)		4	4	10	
Тема 5. Важность сервисного обслуживания для организации: организаций общественного питания, государственных и частных организаций различных направлений деятельности		6	6	8	
Тема 6. Организация и управление сервисной логистикой: Формирование подсистемы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов. Характеристики логистических провайдеров. Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.		8	12	3	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	34	39,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			

Всего контактная работа и СР по дисциплине		68,25	39,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-2	знание порядка организации взаимодействия с подрядчиками в транспортно-логистической сфере; понимание сервисных параметров при работе с подрядчиками (сроки, надежность, уровень обслуживания); владение знаниями о структуре и содержании договоров транспортно-экспедиционного обслуживания; понимание требований к сервисным показателям и качеству услуг (SLA); знание нормативных требований к проведению конкурсных процедур; понимание корпоративных стандартов при выборе подрядчиков; владение методами критериального анализа подрядчиков; умение анализировать рынок транспортных услуг; способность формировать требования к подрядчикам; навыки участия в конкурсных процедурах; умение вести переговоры по условиям оказания услуг; способность проверять договорную документацию; навыки использования цифровых систем при работе с подрядчиками; владение методами мониторинга подрядчиков; умение проводить оценку подрядчиков по показателям сервиса; навыки контроля качества услуг подрядчиков; владение процедурами обработки претензий; умение работать в корпоративных информационных системах.
ПК-3	знание особенностей организации логистического обслуживания; понимание требований к условиям перевозки и хранения грузов; владение знаниями о правилах оформления транспортной документации; понимание принципов планирования логистического сервиса; знание требований к размещению и креплению грузов; умение определять характеристики грузов; навыки разработки схем размещения грузов; способность обеспечивать сохранность грузов; умение оформлять товаросопроводительные документы; навыки оценки параметров грузов; владение методами организации погрузочно-разгрузочных работ; умение работать с негабаритными грузами; способность обеспечивать качество сервиса при перевозке; навыки координации складских операций; умение применять правила упаковки грузов.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обучающийся показывает глубокое понимание основных принципов деятельности эффективной логистики сервисного обслуживания. Демонстрирует эрудицию на поставленные вопросы.	
Не зачтено	Обучающийся допустил существенные ошибки в ответе на вопросы преподавателя.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 6	
1	Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.
2	Характеристики логистических провайдеров.
3	Формирование подсистемы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов
4	Организация и управление сервисной логистикой
5	Важность сервисного обслуживания для организаций общественного питания
6	Актуальность сервисного обслуживания для государственных и частных организаций различных направлений деятельности
7	Методика разработки системы логистического обслуживания
8	Рабочие элементы системы логистического обслуживания
9	Спецификация логистического обслуживания
10	Спецификация предоставления логистического обслуживания
11	Спецификация контроля качества логистического обслуживания
12	Критерии качества логистического обслуживания
13	Зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания
14	Формирование системы логистического сервиса
15	Специфические особенности логистического обслуживания
16	Характерные особенности понятий: услуга и сервис
17	Сервисное обслуживание, понятие и виды
18	Технология и организационная структура обслуживания
19	Уровень логистического обслуживания
20	Послепродажное логистическое обслуживание
21	Выбор варианта системы логистики фирмы по критерию «затраты-сервис»
22	Ключевые аспекты системы логистического обслуживания
23	Требования к системе логистического обслуживания
24	Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом
25	Экономические показатели работы сервисных предприятий и способы их определения

6.3.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрены

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1. Расчет уровня логистического сервиса
Условие:
Компания предоставляет следующие параметры обслуживания:

Точность доставки — 95%
Скорость обработки заказа — 92%
Доступность сервиса — 98%
Полнота ассортимента — 96%
Требуется:
Рассчитать общий уровень логистического сервиса и предложить пути его повышения.

Задание 2. Анализ качества обслуживания
Условие:
В компании зафиксированы следующие показатели за месяц:

5 случаев нарушения сроков доставки
3 претензии по качеству упаковки
2 отказа в обслуживании
Объем обработанных заказов — 200 шт.
Требуется:
Рассчитать коэффициент качества обслуживания и предложить меры по его улучшению.

Задание 3. Оптимизация затрат на сервис
Условие:
Текущие затраты на сервис:

Зарплата персонала — 400 000 руб.
Складские расходы — 150 000 руб.
Транспортные расходы — 250 000 руб.
Требуется:
Предложить варианты оптимизации затрат при сохранении уровня сервиса.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время на подготовку – 0,5 час, подготовка ответа на теоретический вопрос и выполнение теста. Для расчетов студенту необходимо иметь калькулятор, также ему предоставляется справочная информация.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Палагин, Ю. И.	Логистика - планирование и управление материальными потоками	Санкт-Петербург: Политехника	2020	https://www.iprbookshop.ru/94836.html

Левкин, Г. Г.	Управление логистикой в организации	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2022	https://www.iprbookshop.ru/122338.html
С. А. Гусев, О. Б. Мизякина, И. Ю. Куверин, Д. Г. Блинов	Транспортное экспедирование и цифровая логистика: технологии, право, управление : учебное пособие	— Саратов : Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ	2026	https://www.iprbookshop.ru/books/161451/details
И. Н. Дубина, Г. К. Кишибекова	Основы управления рисками : учебное пособие	Москва : Ай Пи Ар Медиа	2026	https://www.iprbookshop.ru/books/154216/details
Г. Г. Левкин	Коммерческая логистика : учебное пособие	Москва : Ай Пи Ар Медиа	2026	https://www.iprbookshop.ru/books/153594/details
Славина, Ю. А., Гусев, С. А., Игнатов, А. В., Ягузинская, И. Ю.	Менеджмент транспортных процессов	Саратов: Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ	2021	https://www.iprbookshop.ru/122628.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Родионова, Н. С., Домбровская, Я. П., Дерканосова, А. А., Белокурова, Е. В., Родионова, Н. С.	Организация производства и логистика предприятий общественного питания	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий	2016	http://www.iprbookshop.ru/64407.html
Папшева, Н. Д.	Сервис и логистика на транспорте	Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2016	http://www.iprbookshop.ru/90913.html
Лавренко, Е. А., Воронова, Д. Ю.	Логистика. Практикум	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2017	http://www.iprbookshop.ru/78784.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: http://www.iprbookshop.ru/
Электронная библиотека ВШТЭ СПБ ГУПТД [Электронный ресурс]. URL: http://nizrp.narod.ru
Электронно-библиотечная система «Айбукс» [Электронный ресурс]. URL: https://www.ibooks.ru

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду