

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Ирина Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 09:53:21

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий

Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

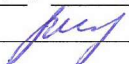
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.02.03 Логистика в сервисе

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе


Методический отдел УМУ

« 14 » 04 20 20 г.

 / Калашова /

Научная библиотека СГЭУ

« _____ » 20 _____ г.

 / _____ /

Рассмотрено к утверждению

на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой  / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Логистика в сервисе входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Гостиничное дело, Ресторанное дело, Основы предпринимательской деятельности в сервисе, Экономика предприятий сервиса, Товароведение потребительских товаров, Теоретические основы товароведения, Статистика

Последующие дисциплины по связям компетенций: Исследования рынка гостиничных и ресторанных услуг

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Логистика в сервисе в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК УВ-2 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-2_ИДК1 Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.	ПКУВ2з1: Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.	ПКУВ2у1: Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания.	ПКУВ2в1: Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.
ПК УВ-2_ИДК2 Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных	ПКУВ2з2: Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки	ПКУВ2у2: Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать	ПКУВ2в2: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов

<p>комплексов и предприятий питания.</p>	<p>соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации.</p>	<p>последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p>	<p>гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>
<p>ПК УВ-2_ИДКЗ</p> <p>Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> <p>Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>ПКУВ2з3: Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации.</p>	<p>ПКУВ2у3: Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания.</p> <p>Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p>	<p>ПКУВ2в3: Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.</p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе</p>

			контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ПК УВ-1 - Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-1_ИДК1 Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.	ПКУВ1з1: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания.	ПКУВ1у1: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.	ПКУВ1в1: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.
ПК УВ-1_ИДК2 Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов.	ПКУВ1з2: Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.	ПКУВ1у2: Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.	ПКУВ1в2: Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.
ПК УВ-1_ИДК3	ПКУВ1з3: Законодательство РФ,	ПКУВ1у3: Осуществлять	ПКУВ1в3: Навыками планирования

Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов.	регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания. Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.	организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.	текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	74.4/2.07
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	47.6/1.32
Промежуточная аттестация	58/1.61
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	180
Зачетные единицы	5

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	22.4/0.62
Занятия лекционного типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	12.4/0.34
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	150.6/4.18
Промежуточная аттестация	7/0.19

Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	180 5

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Логистика в сервисе представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теоретические основы и виды логистики в сфере услуг	18	18			23	ПК УВ-1_ИДК1 ПК УВ-1_ИДК2 ПК УВ-1_ИДК3 ПК УВ-2_ИДК1 ПК УВ-2_ИДК2 ПК УВ-2_ИДК3
2.	Проектирование и формирование логистических систем в сфере услуг	18	18			24,6	ПК УВ-1_ИДК1 ПК УВ-1_ИДК2 ПК УВ-1_ИДК3 ПК УВ-2_ИДК1 ПК УВ-2_ИДК2 ПК УВ-2_ИДК3
	Контроль	58					
	Итого	36	36	0.4	2	47.6	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа			Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	ИКР	ГКР		
1.	Теоретические основы и виды логистики в сфере услуг	4			70	ПК УВ-1_ИДК1 ПК УВ-1_ИДК2 ПК УВ-1_ИДК3 ПК УВ-2_ИДК1 ПК УВ-2_ИДК2 ПК УВ-2_ИДК3
2.	Проектирование и формирование логистических систем в сфере услуг	4			80,6	ПК УВ-1_ИДК1 ПК УВ-1_ИДК2 ПК УВ-1_ИДК3 ПК УВ-2_ИДК1 ПК УВ-2_ИДК2 ПК УВ-2_ИДК3
	Контроль	7				

Итого	8	12.4	2	150.6
-------	---	------	---	-------

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы и виды логистики в сфере услуг	лекция	Введение в логистику. Логистические функции и операции в сфере услуг
		лекция	Информационная логистика предприятия сферы услуг
		лекция	Финансовая логистика предприятия сферы услуг
		лекция	Транспортная логистика в сфере услуг
		лекция	Закупочная и складская логистика предприятия сферы услуг
2.	Проектирование и формирование логистических систем в сфере услуг	лекция	Концепции организации потоков в логистике
		лекция	Организация логистического управления на предприятии сферы услуг
		лекция	Сущность и структура логистических систем
		лекция	Виды и типы логистических систем в сервисной деятельности
		лекция	Принципы и методы проектирования и формирования логистических систем в сфере услуг

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические основы и виды логистики в сфере услуг	практическое занятие	Введение в логистику. Логистические функции и операции в сфере услуг
		практическое занятие	Информационная логистика предприятия сферы услуг
		практическое занятие	Финансовая логистика предприятия сферы услуг
		практическое занятие	Транспортная логистика в сфере услуг
		практическое занятие	Закупочная и складская логистика предприятия сферы услуг
2.	Проектирование и формирование	практическое занятие	Концепции организации потоков в логистике

	логистических систем в сфере услуг	практическое занятие	Организация логистического управления на предприятии сферы услуг
		практическое занятие	Сущность и структура логистических систем
		практическое занятие	Виды и типы логистических систем в сервисной деятельности
		практическое занятие	Принципы и методы проектирования и формирования логистических систем в сфере услуг

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические основы и виды логистики в сфере услуг	- подготовка доклада - тестирование
2.	Проектирование и формирование логистических систем в сфере услуг	- подготовка доклада - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

Тяпухин, А. П. Логистика в 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / А. П. Тяпухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 386 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02246-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437891>

Тяпухин, А. П. Логистика в 2 ч. Часть 2 : учебник для академического бакалавриата / А. П. Тяпухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 223 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02248-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437892>

Дополнительная литература

Григорьев, М. Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2 ч. Часть 1 : учебник для бакалавриата и магистратуры / М. Н. Григорьев, А. П. Долгов, С. А. Уваров. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 472 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02569-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434542>

Григорьев, М. Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2 ч. Часть 2 : учебник для бакалавриата и магистратуры / М. Н. Григорьев, А. П. Долгов, С. А. Уваров. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 341 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02571-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434543>

Литература для самостоятельного изучения

1. Беквит, Г. Продавая незримое.Руководство по современному маркетингу услуг / Г. Беквит. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 220 с.

2. Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для академического бакалавриата / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач, С. А. Уваров. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2014. — 507 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3235-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/381105>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска

	Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Логистика в сервисе:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе Профессиональные компетенции (ПК):

ПК УВ-2 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-2_ИДК1 Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных	Пороговый	ПК УВ2з1: Знать принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии	ПК УВ2у1: Уметь использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания	ПК УВ2в1: Владеть организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований,

комплексов и предприятий питания.		регламентам и стандартам		выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг
<p>ПК УВ-2_ИДК2</p> <p>Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	Базовый	<p>ПК УВ2з2: Знать методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации</p>	<p>ПК УВ2у2: Уметь анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества</p>	<p>ПК УВ2в3: Владеть организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес -процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>
<p>ПК УВ-2_ИДК3</p> <p>Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и</p>	Повышенный	<p>ПКУВ2з3: Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии</p>	<p>ПКУВ2у3: Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания. Анализировать проблемы функционирования</p>	<p>ПКУВ2в3: Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и</p>

<p>предприятий питания.</p> <p>Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>		<p>регламентам и стандартам.</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания.</p> <p>Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации.</p>	<p>системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению.</p> <p>Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p>	<p>санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.</p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ПК УВ-1 - Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
<p>ПК УВ-1_ИДК1</p> <p>Используется принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов</p>	<p>Пороговый</p>	<p>ПК УВ1з1: Знать законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания</p>	<p>ПК УВ1у1: Уметь осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания</p>	<p>ПК УВ1в3: Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>

В и предприят ий питания.				
ПК УВ- 1_ИДК2 Осуществ ляет анализ, планирова ние, контроль и организац ию деятельно сти департаме нтов гостиничн ых комплексо в.	Базовый	ПК УВ1з2: Знать стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса	ПК УВ1у2: Уметь анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.	ПК УВ1в2: Владеть формированием системы бизнес- процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания
ПК УВ- 1_ИДК3 Используй т принципы и основные функции управлени я ресурсами департаме нтов гостиничн ых комплексо в и предприят ий питания. Осуществ ляет	Повышенный	ПКУВ1з3: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания. Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы	ПКУВ1у3: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития	ПКУВ1в3: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. Формирование системы бизнес- процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и

анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов.		управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.	руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.	предприятий питания.
-------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы и виды логистики в сфере услуг	ПК УВ-1_ИДК1 ПК УВ-1_ИДК2 ПК УВ-1_ИДК3 ПК УВ-2_ИДК1 ПК УВ-2_ИДК2 ПК УВ-2_ИДК3	Оценка докладов Устный опрос Тестирование	Экзамен
2.	Проектирование и формирование логистических систем в сфере услуг	ПК УВ-1_ИДК1 ПК УВ-1_ИДК2 ПК УВ-1_ИДК3 ПК УВ-2_ИДК1 ПК УВ-2_ИДК2 ПК УВ-2_ИДК3	Оценка докладов Устный опрос Тестирование	Экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические основы и виды логистики в сфере услуг	<ol style="list-style-type: none"> История понятия «логистика». Сферы его применения. Основные этапы развития логистики. Понятие материального потока. Характеристика материальных потоков в сфере услуг. Понятие информационного потока. Характеристика и роль информационных потоков в сфере услуг. Понятие финансового потока. Характеристика и роль финансовых потоков в сфере услуг.

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Основные особенности логистики в сфере услуг. Причины и предпосылки. 7. Основные тенденции развития логистики в сфере услуг. 8. Анализ различных точек зрения на понятие «логистика сервиса». 9. Основные виды логистики, их сравнительная характеристика. 10. Маркетинговая логистика, ее особенности в сфере услуг.
Проектирование и формирование логистических систем в сфере услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виртуальная логистика, ее применение в сфере услуг 2. Характеристика основных методов проектирования логистических систем. 3. Концепция «управления цепью поставок». 4. Закономерности формирования логистических систем в сфере услуг. 5. Место и роль логистики в инфраструктуре сервисной компании (менеджмент, маркетинг, финансы, планирование, бухгалтерский учет, аудит и др.). 6. Логистическое планирование и прогнозирование в сервисной деятельности. 7. Системы и сети информационного логистического обеспечения сервисной деятельности. 8. Виды логистических систем в сфере услуг. 9. Анализ спроса на специалистов-логистов на российском и региональном рынках труда.

Вопросы для устного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы и виды логистики в сфере услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие логистики. Концепция логистики. 2. Эволюция концептуальных подходов. 3. Метод логистики. 4. Цели и задачи логистики. 5. Принципы логистики 6. Понятие и общие характеристики потоков в логистике 7. Виды потоков в логистике 8. Материальные потоки в логистике, их характеристики 9. Основные направления развития логистики. 10. Логистические функции 11. Понятие логистических операций. 12. Виды логистических операций. 13. Функциональные области макрологистики. 14. Зоны или участки логистических операций микрологистики. 15. Взаимосвязь и взаимодействие функций и операций во времени и пространстве логистики, их целевая направленность. 16. Принципы классификации функций логистики на основные, вспомогательные, обслуживающие и управленческие. 17. Организация управления потоками в логистике. 18. Характеристика информационных потоков в сервисной деятельности: содержание, особенности конфигурации. 19. Классификация информационных потоков и формы их проявления. 20. Информационное обеспечение логистики.

	<p>21. Логистический финансовый поток, его специфика.</p> <p>22. Виды финансовых потоков и их характеристика.</p> <p>23. Финансовый механизм обслуживания материальных потоков.</p> <p>24. Финансовые потоки в сфере услуг: роль, значение и характеристики.</p> <p>25. Управление финансовыми потоками предприятия сервиса.</p> <p>26. Логистический подход к финансовому планированию и прогнозированию сервисной деятельности.</p> <p>27. Финансовые риски в сервисной деятельности и логистические способы их минимизации.</p> <p>28. Логистика финансово-банковских услуг.</p> <p>29. Транспортная логистика в сфере услуг</p> <p>30. Задачи, функции и механизм функционирования закупочной логистики на предприятии сферы услуг.</p> <p>31. Планирование закупок на предприятиях сферы услуг.</p> <p>32. Методы оценки поставщиков и задача выбора поставщика.</p> <p>33. Место и роль запасов и складов в логистической деятельности предприятий сервиса.</p>
<p>Проектирование и формирование логистических систем в сфере услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Концепции управления потоками в логистике. 2. «Толкающие» системы управления потоками. 3. «Тянущие» системы управления потоками. 4. Логистические информационные потоки и системы в сервисной деятельности: принципы построения и возможности. 5. Состав и принципы построения логистических информационных систем в сфере услуг. 6. Задачи и функции логистических информационных систем в сфере услуг. 7. Информационные технологии в сфере услуг: настоящее и будущее. 8. Информационные и сервисные услуги Интернета, используемые в сфере услуг. 9. Программные комплексы, используемые в сфере услуг гостиничного предприятия: логистический аспект 10. Программные комплексы, используемые в сфере услуг ресторана: логистический аспект 11. Определение логистической системы. 12. Признаки логистической системы. 13. Принципы создания и функционирования логистических систем 14. Виды логистических систем. 15. Основные субъекты логистической системы в сфере услуг. 16. Звенья логистической системы и их виды. 17. Логистические цепи, их виды и способы формирования. 18. Категории логистических подсистем 19. Сущность логистических сетей и их отличия от логистических систем. 20. Основные типы логистических систем в сфере услуг. 21. Логистические системы управления материальными потоками в сервисной деятельности.

	<p>22. Характеристика и особенности макрологистических систем в сфере услуг.</p> <p>23. Микрологистические системы в сфере услуг.</p> <p>24. Мезологические системы и их особенности в сфере услуг.</p> <p>25. Логистические системы с прямыми связями.</p> <p>26. Эшелонированные логистические системы.</p> <p>27. Логистические системы с гибкой связью.</p> <p>28. Логистические информационные системы.</p> <p>29. Логистические системы управления финансовыми потоками.</p> <p>30. Содержание и задачи логистического управления.</p> <p>31. Цели логистического управления на предприятии.</p> <p>32. Функции логистического управления</p> <p>33. Организационные структуры систем управления.</p> <p>34. Функции логистических подразделений предприятия.</p> <p>35. Типы структурного построения логистического подразделения.</p> <p>36. Факторы, влияющие на выбор организационной структуры.</p> <p>37. Совершенствование структуры управления материальными потоками на предприятии сферы услуг</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС СГЭУ: <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

1. Какой из приводимых ответов наиболее точно отвечает на вопрос, что такое логистика?
 - а) организация перевозок и управление ими
 - б) наука и искусство управления материальным потоком
 - в) предпринимательская деятельность
 - г) наука и искусство управления различными потоками
 - д) искусство коммерции

2. Какой из факторов оказывает наиболее сильное влияние на развитие логистики?
 - а) совершенствование производства отдельных видов товаров
 - б) совершенствование налоговой системы
 - в) компьютеризация управления процессами в сферах производства и обращения
 - г) все факторы примерно в равной мере

3. Какие из перечисленных функций относятся к функциям логистики?
 - а) выбор тары
 - б) определение оптимального размера поставляемой партии товаров
 - в) формирование благоприятного общественного мнения о компании
 - г) управление запасами
 - д) установление цен на услуги
 - е) управление технологическим процессом производства
 - ж) выбор условий поставки ресурсов
 - з) реклама
 - и) выбор поставщиков – продавцов ресурсов
 - к) организация складирования и хранения
 - л) прогноз платежеспособного спроса на продукцию или услуги
 - м) управление движением внешних и внутренних потоков
 - н) управление финансами на предприятии
 - о) рыночные исследования

- п) выбор транспорта
4. Какая из перечисленных систем, обеспечивающих продвижение материального потока, является макрологистической?
- а) международная торгово-розничная компания
 - б) взаимосвязанные участники цепи, обеспечивающие продвижение материального потока в пределах ресторана
 - в) связанные договором поставщик, покупатель и транспортная организация
 - г) автосервис
5. Какие ситуации, положения или материальные потоки относятся к микрологистике?
- а) глобальная логистическая стратегия предусматривает торгово-экономические связи между странами
 - б) исследование рынка показало, что фирма может увеличить спрос на свой товар на 17%
 - в) внутрицеховая транспортно-складская логистика рассматривает цех как систему
 - г) вероятность срыва поставок из Японии в США втрое ниже средней по другим поставщикам
6. С какими подразделениями предприятия взаимодействует служба логистики?
- а) со службой маркетинга
 - б) производственными подразделениями
 - в) с финансовой службой
 - г) все ответы верны
7. Какое (какие) из перечисленных решений принимается с участием службы логистики?
- а) размер упаковки
 - б) рекламный текст
 - в) рисунок на упаковке
 - г) выбор транспорта
 - д) определение технологии производства продукта (услуги)
8. Что является объектом логистики?
- а) информационные потоки
 - б) товары, сырье, материалы
 - в) финансовые потоки
 - г) потоки (потоковые процессы)
 - д) материальные потоки
 - е) системы производства
9. Какая из перечисленных единиц измерения может служить для измерения информационного потока?
- а) м³
 - б) тонн/год
 - в) кг/кбайт
 - г) руб./с
 - д) мин.
10. Какая из перечисленных единиц измерения может служить для измерения материального потока?
- а) кБайт/с
 - б) тонн/м

- в) штук
- г) тонн/год
- д) листов/год
- е) руб./с

11. Метод ABC - анализа используется?

- а) только применительно к запасам или материальным потокам на производстве
- б) во всех сферах деятельности предприятия для оптимизации материальных потоков
- в) только применительно к запасам или материальным потокам в торговле
- г) только применительно к запасам или материальным потокам в торговле, если их можно разделить на 3 группы

12. Возможна ли ситуация, когда перевозка груза или пассажиров воздушным транспортом окажется дешевле, чем автомобильным? (дальнее расстояние)

- а) возможна
- б) нет

13. Какая система производства в большей степени ориентирована на рынок (спрос) и позволяет свести запасы на производстве к 0?

- а) толкающая система производства
- б) смешенная система производства
- в) тянущая система производства

14. Какая из перечисленных групп информационных систем создается для управления сервисным предприятием с целью обеспечения отлаженной работы этих логистических систем?

- а) исполнительные
- б) плановые
- в) операционные
- г) диспозитивные
- д) смешенные

15. Назовите, к какому виду потоков относится поток безналичных денежных средств?

- а) материальные
- б) информационные
- в) транспортные
- г) финансовые

16. Какой процент времени уходит на логистические операции, связанные с товаром?

- а) 5 - 10%
- б) 20 – 40%
- в) 90 – 95%

17. Что является одним из слагаемых экономического эффекта от использования логистики?

- а) увеличение выручки от оказания услуг
- б) снижение транспортных расходов
- в) сокращение производства продукции (услуг)

18. К какому типу логистических систем относится логистическая система производства на предприятии общественного питания типа «Столовая»?

- а) тянущая
- б) толкающая
- в) смешенная
- г) тощая

19. Охарактеризуйте зависимость объема продаж от уровня логистического сервиса

- а) при повышении уровня логистического сервиса растет объем продаж компании
- б) при повышении уровня логистического сервиса растет объем продаж компании, но следует учитывать затраты на этот сервис, поскольку они могут быть выше дополнительной прибыли от увеличения продаж
- в) при снижении уровня логистического сервиса растет объем продаж компании
- г) при снижении объем продаж компании снижается уровень логистического сервиса

20. Какие из перечисленных критериев могут выступать критериями уровня качества логистического сервиса?

- а) логистические затраты на сервис, время приема заказа
- б) надежность поставки, гибкость, скорость обслуживания
- в) надежность поставки, логистические затраты на сервис, стоимость заказа

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы и виды логистики в сфере услуг	<ol style="list-style-type: none">1. 1.Понятие «логистика» и логистика в сфере услуг.2. 2.Эволюция концептуальных подходов к логистике3. 3.Метод логистики.4. 4.Цели и задачи логистики.5. 5.Логистические функции и операции. Их особенности в сфере услуг.6. 6.Принципы логистики, их применение в сфере услуг.7. 7.Виды логистики и их сравнительная характеристика.8. 8.Определение потока и его сущность. Характеристики потоков.9. 9. Виды потоков в логистике, их особенности в сфере услуг.10. 10. Понятие материального потока и его характеристики.11. 11. Основные формы существования материального потока в сфере услуг.12. 12. Классификация материальных потоков.13. 13. Понятие информационного потока. Классификация информационных потоков14. 14. Логистический финансовый поток, его специфика.15. 15. Информационная логистика предприятия сферы услуг.16. 16. Финансовая логистика в сфере услуг.17. 17. Задачи и организация транспортной логистики на предприятии сферы услуг.

	<p>18. Задачи и организация закупочной логистики на предприятии сферы услуг.</p> <p>19. Задачи и организация складской логистики на предприятии сферы услуг</p> <p>20. Управление запасами предприятия сферы услуг.</p> <p>21. Логистический менеджмент на предприятиях сервиса</p> <p>22. Маркетинговая логистика, ее особенности в сфере услуг</p> <p>23. Основные тенденции развития логистики в сфере услуг</p> <p>24. Финансовые риски в сервисной деятельности и логистические способы их минимизации.</p> <p>25. Планирование закупок на предприятиях сферы услуг.</p> <p>26. Методы оценки поставщиков и задача выбора поставщика.</p>
<p>Проектирование и формирование логистических систем в сфере услуг</p>	<p>27. Определение логистической системы. Признаки логистической системы. Логистические системы в сфере услуг.</p> <p>28. Принципы функционирования логистических систем.</p> <p>29. Основные типы логистических систем.</p> <p>30. Виды логистических систем в сервисной сфере.</p> <p>31. «Толкающие» системы управления потоками.</p> <p>32. «Тянущие» системы управления потоками.</p> <p>33. Понятие звена логистической системы. Виды звеньев логистической системы в сфере услуг.</p> <p>34. Логистическая цепь. Виды логистических цепей в сфере услуг.</p> <p>35. Сущность логистических сетей и их отличия от логистических систем.</p> <p>36. Характеристика и особенности макрологистических систем в сфере услуг.</p> <p>37. Характеристика и особенности микрологистических систем в сфере услуг.</p> <p>38. Логистические информационные системы в сфере услуг.</p> <p>39. Логистические системы управления финансовыми потоками в сфере услуг.</p> <p>40. Содержание и задачи логистического управления на предприятии сервиса.</p> <p>41. Цели и функции логистического управления на предприятии сервиса.</p> <p>42. Организационные структуры систем управления в сфере услуг.</p>

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПК УВ-1_ИДК3 ПК УВ-2_ИДК3
«хорошо»	ПК УВ-1_ИДК2 ПК УВ-2_ИДК2

«удовлетворительно»	ПК УВ-1_ИДК1 ПК УВ-2_ИДК1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне