ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Экономики и управления
Ерохин Д.В.

Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисная логистика

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль):
Организация логистического сервиса

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

Составитель программы:
Горло В.И.

Брянск
2026

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0A5ADD09978C9E66964A0F3355019FFEE3
Владелец: Прокопенко Любовь Леонидовна
Действителен: с 14.08.2026 до 14.08.2027

Лист согласований

Рабочая программа дисциплины « Сервисная логистика» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) подготовки: Организация логистического сервиса разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514, Профессионального стандарта "Специалист по логистике на транспорте", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. № 616н, согласована и рекомендована к утверждению:

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры экономики и управления

протокол № 1 от «27» августа 2026 г.

заведующий кафедрой экономики и управления Д.В. Ерохин

СОДЕРЖАНИЕ

1. Аннотация к дисциплине.....3
2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы.....3
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....6
3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах).....6
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....6
4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)6
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам для очной формы обучения.…8
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....9
6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Сервисная логистика».....10
6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания10
6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы.....12
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы.....13
6.3.1. Примерные типовые задания для текущего контроля.....13
6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся.....14
6.3.2.1. Типовые вопросы к зачету с оценкой.....14
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....19
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....20
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....21
9.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....23
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....24
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....24

1. Аннотация к дисциплине

Рабочая программа дисциплины «Сервисная логистика» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки по 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514.

Данная дисциплина в соответствии с учебным планом института является элективной дисциплиной.

Рабочая программа содержит обязательные для изучения темы по дисциплине «Сервисная логистика». Дисциплина обеспечивает целостное понимание сферы логистического сервиса.

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана, элективные дисциплины (модули) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень бакалавриата.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 и 6 семестре (форма контроля – зачет в 5 семестре, экзамен, курсовая работа – в 6 семестре) для очной формы обучения.

Цель изучения дисциплины: ознакомить с теорией и практикой логистики сервисного обслуживания в современных условиях с учетом специфики организаций различного рода деятельности и форм собственности

Задачи изучения дисциплины:

-рассмотреть ключевые аспекты системы логистического обслуживания;

-проанализировать рабочие элементы системы логистического обслуживания;

-освоить методики разработки системы логистического обслуживания;

-выявить особенности организации и управления сервисной логистикой в организации;

-дать представление о роли сервисного обслуживания для различных организаций

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

ПК-1 - Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-11 - Способен к организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата).

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-1	Способен организовывать, координировать и	ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Тестовые вопросы Практико-ориентированное

	анализировать снабженческую деятельность организации в цепи поставок	*Знает:* – систему логистического *Умеет:* – формировать систему логистического сервиса фирмы; *Владеет:* - навыками формирования системы логистического сервиса фирмы	задание
ПК-11	Способен выполнять управление процессами планирования и организации производства, осуществлять международную кооперацию и управление взаимоотношениями с ключевыми партнерами в цепях поставок	ПК-11.1 Проводит разработку эффективных схем взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок и контролирует выполнение операционных заданий *Знать:* – основные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок; *Умеет:* – разрабатывать эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок; *Владеет:* - умением разрабатывать эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок и контролировать выполнение	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц.

3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов	
	очная форма обучения	
	216	
	5 семестр	6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	64	36
Аудиторная работа (всего):	64	36
в том числе:		
Лекции	32	18
семинары, практические занятия	32	18
лабораторные работы		
Внеаудиторная работа (всего):	44	16
в том числе:		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	44	16
Курсовое проетирование		20
Вид промежуточной аттестации обучающегося, экзамен		36

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)								Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации *(по семестрам)*
			Всего	Из них аудиторные занятия				Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа	
				Лекции	Практикум. Лаборатор	Практическ. занятия /					
1	Тема 1. Основные понятия логистического сервиса	5	40	16		16		22			Опрос
2	Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	5	40	16		16		22			Защита реферата
3	Тема 3. Формирование	6	40	10		10		8			Опрос

	системы логистического сервиса										
4	Тема 4. Качество логистического сервиса	6	40	8		8		8			Защита реферата
	Курсовая работа	6	20							20	
	Экзамен	6	36								экзамен
	ИТОГО	6	216	50		50		60		20	36 (экзамен)

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам для очной формы обучения(в соответствии с п.4.1)

Тема 1. Основные понятия логистического сервиса

Понятие сервиса в логистике. Виды и типы логистического сервиса. Классификация логистических услуг. Объекты логистического сервиса. Функции, задачи и принципы логистического сервиса. Функционирование логистических сервисных систем. Основная терминология логистического сервисного обслуживания. Основные характеристики логистического сервиса.

Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике

Виды логистического сервиса. Сервис послепродажного обслуживания. Сервис финансово-кредитного обслуживания. Сервис информационного обслуживания. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис послепродажного обслуживания. Критерии логистического сервиса: номенклатура и количество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса (по показателям качества, времени и количества).

Тема 3. Формирование системы логистического сервиса

Логистическое обслуживание потребителей. Предпродажные работы по формированию системы логистического обслуживания; работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров; послепродажный логистический сервис. Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии. Сегментация потребительского рынка; Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг.

Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи с уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

Тема 4. Качество логистического сервиса

Качество услуг в логистике. Квалиметрия логистических услуг. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость персонала, взаимопонимание с клиентом. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.Основная терминология качества логистического сервиса.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на практических занятиях, выполнение заданий преподавателя.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в

последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы «Сервисная логистика», которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе лекционных и практических занятий. Затем – приступать к изучению отдельных тем в порядке, предусмотренном рабочей программой.

Получив представление об основном содержании темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, других методических материалов, указанных в разделе 7 рабочей программы. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данной темы. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Важным источником для освоения дисциплины являются ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Форма контроля
Основные понятия логистического сервисалогистики	Основная терминология логистического сервисного обслуживания.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Опрос
Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	Сервис финансово-кредитного обслуживания.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Защита реферата
Формирование системы логистического сервиса	Сегментация потребительского рынка	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Опрос
Качество логистического сервиса	Основная терминология качества логистического сервиса.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации.	Литература к теме, работа с интернет -источниками	Защита реферата

6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Сервисная логистика».

6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№	Наименование	Краткая	Шкала и критерии оценки,	Критерии

п/п	оценочного средства	характеристика оценочного средства	балл	оценивания компетенции
1.	Опрос	Сбор первичной информации по выяснению уровня усвоения пройденного материала	«Зачтено» - если обучающийся демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Также оценка «зачтено» ставится, если обучающимся допущены незначительные неточности в ответах, которые он исправляет путем наводящих вопросов со стороны преподавателя. «Не зачтено» - имеются существенные пробелы в знании основного материала по разделу, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.	ПК-1.2 ПК-11.1
2	Доклад-презентация	Публичное выступление по представлению полученных результатов в программе Microsoft PowerPoint	«5» – доклад выполнен в соответствии с заявленной темой, презентация легко читаема и ясна для понимания, грамотное использование терминологии, свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии; «4» – некорректное оформление презентации, грамотное использование терминологии, в основном свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик частично правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии; «3» – отсутствие презентации, докладчик испытывал затруднения при выступлении и ответе на вопросы в ходе дискуссии; «2» - докладчик не раскрыл тему	ПК-1.1 ПК-11.3
3	Тестирование	Тестирование можно проводить в форме: - компьютерного	«отлично» - процент правильных ответов 80-100%; «хорошо» - процент	ПК-1.2 ПК-11.1

		тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; - письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а студент на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов	правильных ответов 65-79,9%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%; «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.	

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№	**Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций**	**Процедура оценивания**	**Шкала и критерии оценки, балл**
1.	Экзамен – ПК-1.2 ПК-11.1	Правильность ответов на все вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.); Сочетание полноты и лаконичности ответа; Наличие практических навыков по дисциплине (решение задач или заданий); Ориентирование в учебной, научной и специальной литературе; Логика и аргументированность изложения; Грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; Культура ответа.	оценка «отлично» - обучающийся должен дать полные, исчерпывающие ответы на вопросы экзаменационного билета, в частности, ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений, правильное решение практического задания. Оценка «отлично» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком; оценка «хорошо» - обучающийся должен дать полные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Допускаются неточности при ответе, которые все же не влияют на правильность ответа. Ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений. Оценка «хорошо» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком, однако, допускаются незначительные

			ошибки, неточности по названным критериям, которые все же не искажают сути соответствующего ответа; оценка «удовлетворительно» - обучающийся должен в целом дать ответы на вопросы, предложенные в экзаменационном билете, ориентироваться в системе дисциплины, знать основные категории предмета. Оценка «удовлетворительно» предполагает, что материал в основном изложен грамотным языком; «Не зачтено» оценка «неудовлетворительно» предполагает, что обучающимся либо не дан ответ на вопрос билета, либо обучающийся не знает основных категорий, не может определить предмет дисциплины.
1.	**Тестирование** ПК-1.2 ПК-11.1	Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	«Зачтено» «отлично» - процент правильных ответов 80-100%; «хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%; «Не зачтено» «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

6.3.1. Примерные типовые задания для текущего контроля

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

6.3.1.1. Опрос по темам дисциплины

1Логистические услуги, оказываемые в процессе реализации товаров
2. Факторы, влияющие на выбор организационной структуры службы логистическим сервисом.
3. Состав типового логистического центра.
4. Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.
5. Планирование и контроль мероприятий по оказанию сервисных услуг в процессе обслуживания потребителей.
6. Оценка эффективности системы управления логистическим сервисом.
7. Управление качеством в системе обслуживания потребителей.
8. Использование прикладных программных продуктов в организации и

управлении логистическим сервисом.
9. Этапы проектирования, формирования и функционирования логистической сервисной системы.
10. Применение функционально-структурного подхода в проектировании системы управления логистическим сервисом, формирование SADT – модели проектируемого объекта.
11.Классификация показателей работы сервисных предприятий.
12.Определение прибыли работы сервисных предприятий.
13. Определение рентабельности от основной деятельности сервисных предприятий.
14. Определение уровня логистического сервиса (обслуживания).
15.Определение безубыточности сервисного предприятия.
16. Зависимость расходов и доходовсервисного предприятия от величины уровня обслуживания.
17. Показатели состояния запасов логистического предприятия.
18. Показатели состояния транспортно-складской системы логистического предприятия.
19. Параметры качества функционирования логистического сервиса.
20.Виды и характеристика организационных структур управлениялогистическим сервисом.
21.МеждународныеМеждународный рынок логистических услуг.
22. Особенности реализации основных элементов логистического сервиса на международном рынке.
23. Международные стандарты ISO-9000 по управлению и обеспечению качества услуг.
24. Аутсорсинг логистических функций и услуг на международном и отечественном рынках.
25. Виды и характеристики логистических провайдеров на международном и отечественном рынках. Выбор провайдера.

6.3.1.2. Примерная тематика рефератов

1.Содержание подхода к организации логистического сервиса: «Построение взаимовыгодных отношений с клиентами на основе принципа «не пытаться обслужить всех»

2. Содержание подхода к организации логистического сервиса: «Использование мультикомпонентной модели оказания услуг потребителям»

3. Содержание подхода к организации логистического сервиса: «Определение потребности на основе стратегии отсрочки»

4. Содержание подхода к организации логистического сервиса: «Разработка стандартов услуг»

5. Современные требования к организации сервисной службы предприятия. Формирования системы логистического сервиса на предприятии.

6. Определение уровня организации логистического сервиса. Параметры измерения качества логистического сервиса

7. Роль логистики в установлении целей и задач обслуживания потребителей. Основные принципы организации логистического сервиса

8. Состав и характеристика элементов системы логистического сервиса

9. Организация и регулирование работы по управлению заказами клиентов

10. Организация эффективного логистического обслуживания на этапе внутрипроизводственного потребления материальных ресурсов

11. Организация эффективного логистического обслуживания на этапе закупок

12. Организация эффективного логистического обслуживания на этапе распределения

13. Организация эффективного логистического обслуживания в процессе транспортировки

14. Организация эффективного логистического обслуживания в процессе складирования

15. Содержание и методы оптимизации затрат на логистическое обслуживание

16. Подходы к определению оптимального количества логистических услуг сервисного предприятия

17. Методы определения оптимального количества складов в складской сети на основе поиска компромисса, на основе анализа потребности складских

мощностей в различных регионах сбыта.на основе метода полного перебора

18. Определение оптимального места расположения склада на основе эвристического метода, на основе метода определения центра тяжести системы распределения

19. Дайте характеристику существующим моделям определения оптимального количества транспортных средств

20. Определение оптимального количества каналов распределения продукции и услуг на основе метода минимизации совокупных затрат на движение ресурсов,метода предельного уровня себестоимости продукции, метода оптимизации времени обслуживания потребителей.

21. Размещение объектов сервиса методом учета полных затрат, эвристического метода Ардолана.

22. Размещение объектов сервиса гравитационным методом, методом взвешивания.

23. Виды и характеристика провайдеров.

24. Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом.

6.3.1.3 Практико-ориентированные и ситуационные задания

Кейс-задача 1.

Завод по производству кормов для домашних животных работает по оперативным планам: в зависимости от поступившего заказа изготавливаются корма по разной рецептуре. В таких условиях заранее рассчитать необходимый объем сырья на более- менее продолжительный период невозможно. Когда поступает заявка на производство определенного вида корма, расход жира может увеличиться в разы. При этом, производственное хранилище — небольшого объема, и без срочного пополнения запасов жира есть риск полной остановки производства.

Задача: Разработать логистическую схему и организовать бесперебойную доставку пищевого сырья (жиров) из другой страны в Россию.

Условия:

— Планирование и осуществление перевозки происходит за 5–7 дней в оперативном режиме.

— Объем хранилища жиров на производстве ограничен.

— Доставка может требоваться срочно.

— Цистерна для перевозки жиров должна соответствовать жестким требованиям, и таких провозных возможностей на рынке не много.

Кейс-задача 2.

Перевозка фармацевтической продукции требует строгого соблюдения температурного режима. При организации доставки такого рода грузов из ближних регионов Европы поиск

нужного транспорта обычно не вызывает затруднений. Но когда речь идет о доставке из дальних регионов Евросоюза, на таких маршрутах находить рефрижераторы всегда непросто, особенно в пиковый сезон.

Задача: Перед майскими праздниками нужно срочно организовать доставку фармацевтической продукции из «дальней» Франции в РФ.

Условия:

— товар требует строгого соблюдения температурного режима;

— на данном направлении отмечается устойчивый дефицит провозных возможностей, который особенно высок в пиковые сезоны;

— у заказчика часто возникает потребность в срочной доставке товара или сырья для производства.

Никто из перевозчиков не смог предложить заказчику прямой транспорт. Запросы специалистов экспедиционной компании по своей базе подрядчиков также не дали положительного результата: свободного транспорта для срочной загрузки на данном маршруте — нет.

Нужно найти решение сейчас и, желательно, на все последующие схожие обстоятельства.

6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

6.3.2.1. Типовые вопросы к экзамену

1. Понятие и сущность логистики.
2. Функции и задачи логистики.
3. Принципы логистики.
4. Организационная структура логистик.
5. Основные области применения понятия «логистика».
6. Специфика логистического подхода к управлению материальными потоками.
7. Экономический эффект от использования логистики.
8. Понятие материального потока в логистике.
9. Виды материальных потоков.
10. Логистические операции.
11. Понятие логистических систем.
12. Цели и задачи анализа логистических систем.
13. Виды логистических систем.
14. Микрологистические системы.
15. Макрологистические системы.
16. Сущность, задачи и функции закупочной логистики.
17. Формы организации закупочной деятельности.
18. Выбор поставщика.
19. Задача «Сделать или купить» в закупочной логистике.
20. Задача выбора поставщика.
21. Система поставок «точно в срок» в закупочной логистике.
22. Метод быстрого реагирования.
23. Сервисная логистика как составная часть хозяйственной деятельности фирмы.
24. Сервисные потоки.
25. Качество сервисных услуг в логистике.

26. Система логистического сервиса.
27. Понятие логистического сервиса.
28. Формирование системы логистического сервиса.
29. Уровень логистического сервиса.
30. Методологический аппарат логистики.
31. Зависимость затрат на сервис от уровня сервиса.
32. Зависимость объема продаж от уровня сервиса.
33. Определение оптимального уровня логистического сервиса.
34. Критерии качества логистического сервиса.
35. Основные разделы сервисной логистики.
36. Алгоритм проектирования, формирования и функционирования логистических сервисных систем.
37. Определение размеров сервисных зон.
38. Определение зон экономической выгодности сервиса для предприятия и потребителя.
39. Определение количества машин и оборудования, подлежащих обслуживанию.
40. Определение объема технического обслуживания и ремонта машин и обо
41. Определение потребности в ресурсах для обслуживания машин и оборудования.
42. Проектирование и формирование логистической сервисной системы.
43. Составление плана технического обслуживания и ремонта машин и оборудования.
44. Реализация плана технического обслуживания и ремонта машин и оборудования.
45. Матрица распределения сервисных работ по каналам распределения услуг.

Примерные тестовые задания

Вариант 1.

1. Логистика - это...

а) организация перевозок;

б) предпринимательская деятельность;

в) наука и искусство управления материальным потоком; г) искусство коммерции.

2. Формирование процесса товародвижения как единой целостной системы – это какая функция логистики?

а)интегрирующая; б)организующая; в)управляющая;

г) системообразующая.

Достижение максимального эффекта с минимальными затратами – это какая задача логистики?

а) общая;

б) глобальная;

в) частная;

г) верный ответ не приведен.

3. Если под логистикой понимается научно-практическое направление хозяйствования, заключающееся в эффективном управлении материальными и связанными с ними информационными и финансовыми потоками в сферах производства и обращения, то это какое направление развития логистики?

а) военное;

б)математическое; в)экономическое;

г) верный ответ не приведен.

4. Отнесенная к временному интервалу совокупность товарно-материальных ценностей, рассматриваемых в процессе приложения к ним различных логистических операций – это какой поток?

а)информационный; б)материальный;

в) финансовый;

г) поток услуг.

5. К логистическим операциям с материальными потоками относят:

а) расфасовку, погрузку;

б) транспортировку, разгрузку; в)распаковку, комплектацию;

г) всеуказанное выше.

6. Односторонние, двухсторонние логистические операции к какому признаку классификации относятся:

а) переход права собственности;

б) природа потока;

в) направленность реализуемых логистических функций;

г) вид реализуемых логистических функций.

7. К функциональным подсистемам не относится какая логистическая система:

а) производственные;

б) транспортные;

в) складские;

г) информационные.

8. Какие системы управления включают внутрипроизводственную логистическую сферу одного или группы предприятий, объединенных между собой на корпоративной основе:

а) микрологистические;

б) макрологистические;

в) правовые;

г) кадровые.

9. Что не относится к логистическим системам, выделенным по административно- территориальному признаку:

а) районные;

б) межведомственные;

в) межрайонные;

г) городские.

Ключи к тесту

№ вопроса	Ответ
1	в
2	а
3	б
4	в
5	б
6	г
7	а
8	г
9	а
10	б

Вариант 2

1. Укажите задачи закупочной логистики:

а) обеспечение закупки материальных ресурсов по минимальным ценам и с мако

б) обеспечение своевременной доставки материалов для производственных потребностей;

в) соблюдение сроков закупки сырья и комплектующих изделий;

г) все указанное выше.

2. Какая форма организации закупочной деятельности используется для покупки нечасто используемых товаров:

а) периодические закупки небольшими партиями;

б) ежедневные или ежемесячные закупки по котировочным ведомостям;

в) получение товара по мере необходимости;

г) закупка товаров с немедленной сдачей.

3. Что не относится к методам выбора поставщика:

а) среднеквадратичного отклонения;

б) категорий предпочтения;

в) доминирующих характеристик;

г) затратно–коэффициентный.

4. Укажите основные направления сервиса:

а) оказание услуг конечным покупателям;

б) оказание услуг одними фирмами - участниками логистической цепи другим в процессе продвижения логистических потоков от производителя к потребителю;

в) оказание внутрифирменных услуг разными подразделениями и работниками предприятия;

г) все указанное выше.

5. Что не относится к вспомогательным логистическим посредникам:

а) страховые и охранные предприятия;

б) таможенные брокеры;

в) перевозчики;

г) банки.

6. Разница между фактическими значениями параметров оценки качества с ожидаемыми называется:

а) маржа;

б) гэп;

в) спред;

г) верный ответ не приведен.

7. По временному параметру работы по оказанию логистических услуг - это какая стадия логистического сервиса:

а) первая; б) вторая; в) третья;

г) верный ответ не приведен.

8. Что из нижеперечисленного не является и источником и потребителем материального потока логистического сервиса:

а) завод;

б) магазин;

в) конечный потребитель;

г) распределительный центр.

9. Гарантийное обслуживание, удовлетворение претензий покупателей, обмен – это какие работы?

а) предпродажные;

б) по оказанию логистических услуг;

в) послепродажные;

г) верный ответ не приведен.

10. Рассчитайте уровень сервиса, если общее количество запасных частей содержит 2000 видов, из которых на предприятии постоянно имеются 1500 видов:

а) 75%;

б) 50%;

в) 20%;

г) 15%.

Ключи к тесту

№ вопроса	Ответ
1	г
2	г
3	а
4	г
5	в
6	б
7	б
8	в
9	в
10	а

Вариант 3

1. Начиная от … и выше затраты на сервис растут экспоненциально в зависимости от уровня сервиса?

а) 75%;
б) 70%;
в) 60%;
г) 50%.

2. Отношение числа полностью выполненных заказов к общему числу заказов покупателей это формула расчета какого показателя?

а) уровень сервиса;
б) затраты на сервис;
в) уровень обслуживания;
г) расходы на сервис.

3. Сколько пороговых значений будет иметь кривая зависимости реакции рынка от уровня логистического сервиса?

а) четыре;
б) три;
в) два;
г) одно.

4. Чем не сопровождается рост уровня логистического сервиса?

а) повышением расходов на сервис;
б) ростом объема продаж;
в) ростом доходов;
г) падением доходов.

5. Независимо от формы кривой затрат, а также от размера минимального и максимального порогов уровня сервиса , прибыль на всех уровнях сервиса …:

а) увеличивается;
б) уменьшается;
в) не изменяется;
г) верный ответ не приведен.

6. Способность поставщика соблюдать обусловленные договором сроки поставки в установленных пределах – это какой критерий качества логистического сервиса?

а) гибкость поставки;
б) надежность поставки;
в) полное время от получения заказа до поставки;
г) возможность предоставления кредитов.

7. Включает в себя время оформления заказа, изготовления, упаковки, отгрузки, до-

ставки – это какой критерий качества логистического сервиса?

а) гибкость поставки;

б) надежность поставки;

в) полное время от получения заказа до поставки;

г) возможность предоставления кредитов.

8. Означает способность поставляющей системы учитывать особые пожелания клиентов – это какой критерий качества логистического сервиса?

а) гибкость поставки;

б) надежность поставки;

в) полное время от получения заказа до поставки;

г) возможность предоставления кредитов.

9. Какими составляющими определяется конкурентоспособность продукции / услуг?

а) качество продукции / услуг;

б) качество сервиса;

в) цена потребления;

г) все указанное выше.

10. Какой сервис делится на гарантийный и послегарантийный?

а) предпродажный;

б) промежуточный;

в) послепродажный;

г) социокультурный.

11. Связана с заменой людей оборудованием, например при использовании принципа самообслуживания клиентов – это какая технология?

а) стандартная;

б) гибкая;

в) смешанная;

г) клиентоориентированная.

12. Обеспечивает адаптацию специальных, заранее запланированных комплексов услуг к индивидуальным потребностям клиентов – это какая технология?

а) стандартная; б) гибкая;

в) смешанная;

г) клиентоориентированная.

13. Основана на сочетании операций стандартных и гибких технологий – это какая технология?

а) стандартная; б) гибкая;

в) смешанная;

г) клиентоориентированная.

14. Сбор технической информации, необходимой для решения вопросов, связанных выпуском новой продукции / услуг и совершенствованием существующих продуктов – это задача какой секции, входящей в центральную службу сервиса?

а) инженерной;

б) планирования производства продукции / услуг;

в) технического обучения;

г) клиентоориентированной.

15. Участвует в исследовании рынка, выдвигает предложения о производстве новых товаров / услуг и модернизации имеющихся – это задача какой секции, входящей в центральную службу сервиса?

а) инженерной;

б) планирования производства продукции / услуг;

в) технического обучения;

г) клиентоориентированной.

Ключи к тесту

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	б	11	а
2	а	12	б
3	в	13	в
4	г	14	а
5	а	15	б
6	б		
7	в		
8	а		
9	г		
10	в		

6.3.2.2. Примерная тематика курсовых работ

1. Формирование логистической стратегии обслуживания в организации
2. Организация логистики сервисного обслуживания
3. Логистический сервис в организации потоковых процессах
4. Установление показателей качества логистического обслуживания потребителей логистических услуг.
5. Разработка алгоритма формирования системы логистического сервиса.
6. Применение методов расчета уровня логистического сервиса для повышения его эффективности.
7. Анализ затрат логистического обслуживания потребителей.
8. Определение эффективных направлений логистического сервиса.
9. Установление оптимальных значений уровня логистического обслуживания по направлениям деятельности организации.
10. Исследование факторов логистического сервиса предприятия.
11. Поиск путей сокращения времени исполнения заказов.
12. Определение комплексного уровня качества логистического сервиса и направлений его повышения.
13. Оценка уровня логистического сервиса на складе предприятия
14. Формирование системы логистического сервиса организации
15. Разработка мероприятий по повышению качества логистического сервиса компании

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся.

Текущая аттестация обучающихся по дисциплине «Сервисная логистика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Сервисная логистика» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

1. учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

2. степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;

3. уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

4. результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Знания умения, навыки обучающегося:

- на экзамене оцениваются как: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Неруш, Ю. М. Логистика : учебник для вузов / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 419 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19105-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560431

2. Логистика и управление цепями поставок на транспорте : учебник для вузов / под редакцией И. В. Карапетянц, Е. И. Павловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17524-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/568165

3. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 837 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20013-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/569253

б) дополнительная литература

1. Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для академического бакалавриата / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач, С. А. Уваров. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 479 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21597-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/581794

2. Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567226

3. Логистика : учебник для вузов / под редакцией В. В. Щербакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06792-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562224

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов,

	сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает: • соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; • валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); • дифференциацию контрольно-измерительных материалов. Формы контроля самостоятельной работы: • просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; • организация самопроверки,

	• взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; • проведение письменного опроса; • проведение устного опроса; • организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; • защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.
Подготовка к зачету / экзамену	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче зачета / экзамена по дисциплине «Бизнес-планирование в сервисе» - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачет. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка к зачету включает в себя три этапа: • самостоятельная работа в течение семестра; • непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету / экзамену по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачета / экзамена. Для успешной сдачи зачета / экзамена по дисциплине обучающиеся должны принимать во внимание, что: • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • практические занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; • готовиться к зачету необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.

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

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, практических занятий, проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория 504) Оснащение: Персональный компьютер с периферией и выходом в интернет (лицензионное программное обеспечение, образовательный контент, система защиты от вредоносной информации, автоматизированная информационно-библиотечная система (АИБС) – 1 шт. Меловая доска – 1 шт. Трибуна – 1 шт. Вешалка напольная – 2 шт. Стол ученический – 14 шт. Стул ученический – 28 шт. Стенд - 4 шт.
Помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (аудитория 403) Оснащение: Стол ученический – 5 шт. Стул ученический – 10 шт. Персональный компьютер с периферией и выходом в интернет (лицензионное программное обеспечение, образовательный контент, система защиты от вредоносной информации) – 4 шт. Принтер – 1 шт.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

10.1 Лицензионное программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
2. Операционная система Microsoft Windows 7 Professional — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional — OEM-лицензии (для образовательных учреждений);
4. Операционная система Linux: Open-source;
5. Свободный пакет офисных приложений Open Office;
6. Свободный пакет офисных приложений Libre Office;
7. Комплексная система антивирусной защиты рабочих станций Dr.Web Desktop Security Suite LBW-BC-12M-50-B1;
8. Программные средства АПК Аналитик – авто
9. Программный комплекс SciLab — свободная лицензия CeCILL.

10.2. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS (www.iprbookshop.ru)
2. Образовательная платформа ЮРАЙТ (https://biblioonline.ru/catalog/legendary и https://urait.ru/catalog/legendary)
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (www: http//elibrary.ru)

10.3. Современные профессиональные базы данных:

1. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.
2. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования http://fgosvo.ru.
4. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
5. База данных научных журналов на русском и английском языке ScienceDirect. Открытый доступ к метаданным научных статей по различным направлениям наук. Поиск рецензируемых журналов, статей, глав книг и контента открытого доступа http://www.sciencedirect.com/

10.4. Информационные справочные системы:

1. Информационно-правовой портал Гарант https://www.garant.ru
2. Компьютерная справочная правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/
3. Национальная электронная библиотека http://www.nns.ru/
4. Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru/
5. Реестр примерных основных общеобразовательных программ https://fgosreestr.ru/
6. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru
7. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования лиц с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья. Применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы либо только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации. Возможно использование диктофона и других записывающих устройств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в БИУБ. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале, оборудованные программами невизуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения: Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранный диктор;

Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; экранная лупа One Loupe; речевой синтезатор «Голос».