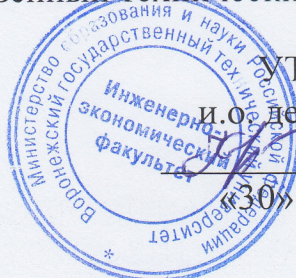


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»



УТВЕРЖДАЮ
и.о. декана факультета
Красникова А.В.
«30» августа 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
«Логистический сервис»

Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Профиль Логистика и управление цепями поставок

Квалификация выпускника бакалавр

Нормативный период обучения 4 года / 5 лет

Форма обучения очная / заочная

Год начала подготовки 2017

Автор программы Щетина /Щетина И.В./

**Заведующий кафедрой
Экономики и управления
на предприятии
машиностроения** Туров /Туров О.Г./

Руководитель ОПОП Щеголева /Щеголева Т.В./

Воронеж 2017

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели дисциплины: формирование комплекса знаний, базовых умений и практических навыков в области логистического сервиса, которые помогут обучающимся осуществлять будущую профессиональную деятельность в области организации и управления комплексом логистических услуг, используя научные и методические подходы, современные стандарты оценки качества услуг.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

- формирование теоретических знаний и общих научных представлений о логистическом сервисе в структуре управления цепями поставок;
- изучение характеристики и основных видов логистических услуг и определение направлений их комплексного использования;
- изучение современных подходов к формированию системы логистического сервиса и принципов ее функционирования;
- овладение методами анализа и оценки качества логистического сервиса;
- ознакомление с принципами практического применения теории и методологии организации логистического сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Логистический сервис» относится к дисциплинам вариативной части блока Б1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Логистический сервис» направлен на формирование следующих компетенций:

ПВК-1 - способностью организовывать, планировать и регулировать операционную логистическую деятельность в цепях поставок (операции закупки, транспортировки, складской грузопереработки, таможенного оформления, информационной поддержки и т.п.)

ПВК-3 - владение методами и средствами принятия оптимизационных управленческих решений в функциональных областях логистики (логистики снабжения, логистики производства, логистики распределения)

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
ПВК-1	знать - экономическое содержание и принципы логистического сервиса - методы управления затратами в логистическом сервисе - критерии оценки качества логистических услуг - методические подходы к организации логистического сервиса в цепях поставок
	уметь - проводить оценку уровня логистического сервиса

	- осуществлять оценку качества логистического сервиса
	владеть
	- современными методами организации, планирования и регулирования логистического сервиса
ПВК-3	знать
	- средства и методы оптимизации показателей системы логистического сервиса на предприятии
	уметь
	- проводить мониторинг процессов в системе логистического сервиса
	- проводить анализ затрат на комплекс логистических услуг и оценивать их влияние на результаты деятельности предприятия
	владеть
	- методами формирования системы логистического сервиса
	- методами повышения экономической эффективности логистических услуг

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Логистический сервис» составляет 5 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий
очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		8
Аудиторные занятия (всего)	60	60
В том числе:		
Лекции	40	40
Практические занятия (ПЗ)	20	20
Самостоятельная работа	84	84
Часы на контроль	36	36
Виды промежуточной аттестации - экзамен	+	+
Общая трудоемкость:		
академические часы	180	180
зач.ед.	5	5

заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		7
Аудиторные занятия (всего)	12	12
В том числе:		

Лекции	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Самостоятельная работа	159	159
Часы на контроль	9	9
Виды промежуточной аттестации - экзамен	+	+
Общая трудоемкость: академические часы зач.ед.	180 5	180 5

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Пра к зан.	СРС	Всего, час
1	Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей	Логистический сервис и его задачи. Основные принципы логистического сервиса. Взаимодействие логистики и маркетинга для формирования системы потребительского сервиса.	8	2	14	24
2	Элементы логистического сервиса	Классификация логистического сервиса. Характеристики логистических услуг в сфере закупок материальных ресурсов, производства и распределения готовой продукции. Содержание транспортно-экспедиционных услуг в процессе обслуживания потребителей.	8	2	14	24
3	Основные показатели оценки логистического сервиса	Экономические показатели работы сервисных предприятий и способы их определения. Параметры качества функционирования логистического сервиса.	6	4	14	24
4	Организация и управление логистическим сервисом	Формирование подсистемы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов. Характеристики логистических провайдеров. Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.	6	4	14	24
5	Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом	Логистический аутсорсинг. Международный рынок логистических услуг и его развитие в России	6	4	14	24
6	Управление качеством в системе обслуживания потребителей	Факторы качества потребительского сервиса. Элементы систем управления качеством в сервисных компаниях. Международные стандарты ISO-9000 по управлению и обеспечению качества услуг.	6	4	14	24
Итого			40	20	84	144

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Пра к зан.	СРС	Всего, час
1	Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей	Логистический сервис и его задачи. Основные принципы логистического сервиса. Взаимодействие логистики и маркетинга для формирования системы потребительского сервиса.	1	1	26	28

2	Элементы логистического сервиса	Классификация логистического сервиса. Характеристики логистических услуг в сфере закупок материальных ресурсов, производства и распределения готовой продукции. Содержание транспортно-экспедиционных услуг в процессе обслуживания потребителей.	1	1	26	28
3	Основные показатели оценки логистического сервиса	Экономические показатели работы сервисных предприятий и способы их определения. Параметры качества функционирования логистического сервиса.	1	1	26	28
4	Организация и управление логистическим сервисом	Формирование подсистемы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов. Характеристики логистических провайдеров. Построение эффективной схемы взаимоотношений поставщиков и потребителей логистических услуг.	1	1	26	28
5	Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом	Логистический аутсорсинг. Международный рынок логистических услуг и его развитие в России	1	1	28	30
6	Управление качеством в системе обслуживания потребителей	Факторы качества потребительского сервиса. Элементы систем управления качеством в сервисных компаниях. Международные стандарты ISO-9000 по управлению и обеспечению качества услуг.	1	1	27	29
Контроль						9
Итого			6	6	159	180

5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины не предусматривает выполнение курсового проекта (работы) или контрольной работы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
ПВК-1	знать экономическое содержание и принципы логистического сервиса	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите коллоквиума	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	знать методы управления затратами в логистическом сервисе	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите коллоквиума	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	знать критерии оценки качества логистических услуг	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите коллоквиума	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	знать методические подходы к организации логистического сервиса в цепях поставок	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите коллоквиума	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь проводить оценку уровня логистического сервиса	Решение задач, выполнение самостоятельной работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь осуществлять оценку качества логистического сервиса	Решение задач, выполнение самостоятельной работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть современными методами организации, планирования и регулирования логистического сервиса	Решение задач, выполнение самостоятельной работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПВК-3	знать средства и методы оптимизации показателей системы логистического сервиса на предприятии	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите коллоквиума	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь проводить мониторинг процессов в системе логистического сервиса	Решение задач, выполнение самостоятельной работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь проводить анализ затрат на комплекс логистических услуг и оценивать их влияние на результаты деятельности предприятия	Решение задач, выполнение самостоятельной работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть методами формирования системы логистического	Решение задач, выполнение самостоятельной работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	сервиса			программах
	владеть методами повышения экономической эффективности логистических услуг	Решение задач, выполнение самостоятельной работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 8 семестре для очной формы обучения, 7 семестре для заочной формы обучения по четырехбалльной системе:

«отлично»;
«хорошо»;
«удовлетворительно»;
«неудовлетворительно».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
ПВК-1	знать экономическое содержание и принципы логистического сервиса	Ответы на теоретические вопросы	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки
	знать методы управления затратами в логистическом сервисе	Ответы на теоретические вопросы	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки
	знать критерии оценки качества логистических услуг	Ответы на теоретические вопросы	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки
	знать методические подходы к организации логистического сервиса в цепях поставок	Ответы на теоретические вопросы	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки
	уметь проводить оценку уровня логистического сервиса	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объёме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	уметь	Решение	Задачи решены в	Продемонстр	Продемонстр	Задачи не

	осуществлять оценку качества логистического сервиса	стандартных практических задач	полном объеме и получены верные ответы	ирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	ирован верный ход решения в большинстве задач	решены
	владеть современными методами организации, планирования и регулирования логистического сервиса	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПВК-3	знать средства и методы оптимизации показателей системы логистического сервиса на предприятии	Ответы на теоретические вопросы	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки
	уметь проводить мониторинг процессов в системе логистического сервиса	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	уметь проводить анализ затрат на комплекс логистических услуг и оценивать их влияние на результаты деятельности предприятия	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	владеть методами формирования системы логистического сервиса	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	владеть методами повышения экономической эффективности логистических услуг	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

1. Объектом логистического сервиса является:

- а) материальный поток;
- б) потребители материального потока;
- в) материальные и связанные с ними информационные потоки;
- г) посредники;
- д) ни один ответ не верен.

2. Логистический сервис бывает:

- а) послепродажным;
- б) предпродажным;
- в) во время продажи;
- г) все ответы верны;
- д) верны ответы а) и в).

3. Выберите наиболее верные утверждения:

- а) Сервис оценивают показателем уровня удовлетворенности потребителей.
- б) Начиная с 70% и выше затраты на предоставление сервиса будут расти экспоненциально.
- в) Объектом логистического сервиса являются различные потребители материального потока.
- г) Предпродажная работа в области логистического сервиса - это гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, возврат на доработку и т.д.

д) Логистический сервис связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров.

4. Установите последовательность действий, определяющих систему логистического сервиса:

- а) Оценка оказываемых услуг
- б) Ранжирование услуг, входящих в перечень
- в) Сегментация рынка
- г) Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка
- д) Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг
- е) Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям потребителей

5. При повышении уровня обслуживания до 95-97%:

- а) экономический эффект повышается на 2%;
- б) расходы возрастают на 14%;
- в) экономический эффект повышается на 5%;
- г) расходы возрастают на 10%;
- д) верны ответы а) и б);
- е) верны ответы в) и г);
- ж) ни один ответ не верен.

6. В сервисной логистике различают:

- а) концепцию обеспечения базового уровня сервиса;
- б) концепцию полного удовлетворения потребителей;
- в) концепцию комплексного удовлетворения потребителей;
- г) верны ответы а) и б);
- д) верны ответы а) и в);
- е) верны ответы в) и б).

7. Согласно принятой за рубежом классификации компании, предоставляющие логистические услуги подразделяются на три основные группы:

- а) традиционный логистический посредник, 3РЬ-провайдер, 4РЬ-провайдер;
- б) типовой логистический посредник, 3РЬ-провайдер, 4РЬ-провайдер;
- в) ТРЬ-провайдер, 2РЬ-провайдер, 3РЬ-провайдер;
- г) 2РЬ-провайдер, 3РЬ-провайдер, 4РЬ-провайдер;

д) комплексный логистический посредник, 3PL-провайдер, 4PL-провайдер.

8. Сегодня в области логистики наиболее растущим сегментом является:

- а) TPL-провайдинг;
- б) 2PL-провайдинг;
- в) 3PL-провайдинг;
- г) 4PL-провайдинг.

9. Потери, вызванные ухудшением обслуживания при уменьшении уровня обслуживания:

- а) уменьшаются;
- б) сначала увеличиваются, затем уменьшаются;
- в) увеличиваются;
- г) сначала уменьшаются, затем увеличиваются;
- д) остаются без изменения.

10. Решение задач, стоящих перед логистическим сервисом, базируется на основе следующих показателей:

- а) величина прибыли в расчете на каждую предоставленную услугу;
- б) время выполнения заказа с момента получения заказа до момента доставки груза потребителю;
- в) наличие оптимальной величины запасов для бесперебойного обеспечения клиентов;
- г) доля заказов, которые могут быть предоставлены клиентам в любой момент времени из имеющихся запасов сервисного предприятия;
- д) доля правильно и оперативно сформированных и отправленных заказов потребителям.

7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

Задача 1

Определите уровень логистического сервиса, предоставляемый фирмой. Перечень логистических услуг, которые теоретически могут быть оказаны фирмой, представлен в таблице.

Номер услуги	Время, необходимое для оказания услуги, чел./ч	Номер услуги	Время, необходимое для оказания услуги, чел./ч
1	0,5	11	1
2	1	12	2
3	2	13	2
4	1	14	0,5
5	2	15	1
6	1,5	16	2
7	2	17	1
8	3	18	3
9	0,5	19	1
10	1	20	2

Фактически фирма оказывает услуги 2, 8, 9, 11, 17, 19, 20.

Задача 2

Определите уровень логистического сервиса. Известно, что фактический объем оказываемого логистического сервиса составляет 5000 ед. при максимально возможном объеме оказания сервисных услуг в размере 7000 ед.

Задача 3

Рассматривается вопрос о строительстве логистического центра в одном из трех городов: А, В, С. Исследование показало, что постоянные затраты (за год) в этих городах равны 34000, 53000 и 78000 рублей соответственно, а переменные затраты – 62, 52 и 45 рублей за одну оказываемую услугу соответственно. Ожидаемый годовой объем оказываемых услуг – 9000 единиц. Определить место строительства с учетом полных затрат.

Задача 4

Определите координаты логистического сервисного центра для обслуживания четырех предприятий с помощью гравитационного метода.

Предприятия	Координаты		Число поездок
	x_i	y_i	
A	9	5	3
B	10	4	1
C	3	8	3
D	7	6	5

Задача 5

Фирма оказывает услуги по транспортировке грузов, их разгрузке и монтажу. Время на оказание услуг по транспортировке – 80 мин; на разгрузку грузов – 20 мин; на монтаж - 60 мин. В общий комплект услуг, оказываемых данной фирмой, входят погрузка грузов, на которую тратится 40 мин. и сортировка. Время на оказание данной услуги равно 45 мин. Определить уровень обслуживания данной фирмы.

7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

Задача 1

Определите место сервисной логистики в системе современной логистики и заполните следующую таблицу.

Таблица - Классификация сервисного обслуживания

Вид сервисного обслуживания	Критерии сервиса	Содержание критериев

Задача 2

Логистический сервис на ООО «Перспектива» находится на стадии развития поэтому ещё имеет ряд существенных недостатков. Основными из них являются:

- отсутствие маркетинговых стратегий функционирования транспортного комплекса;
- низкое качество логистического сервиса, не отвечающего европейским и мировым стандартам;
- низкий уровень развития производственно-технической базы, инфраструктуры сервиса, информационных систем поддержки транспортно - логистического процесса;
- отсутствие современных логистических технологий транспортно-экспедиционной деятельности.

Принципы, которыми руководствуется руководство предприятия, ясны. Ведь данная структура сервиса является наиболее «безболезненной» для предприятия в краткосрочном периоде, т.к. все транспортные и складские расходы в этом случае минимальны, а предприятие избавлено от необходимости самостоятельно заниматься розничной продажей своей продукции. Но если рассмотреть долгосрочную перспективу, учитывая влияние положительных и отрицательных факторов внешней среды, то очевидным становится то, что существующую систему необходимо изменять, оптимизировать в соответствии с основными логистическими принципами. Разработайте порядок действий по совершенствованию системы логистического сервиса.

Задача 3

Для компании ОАО «Импекс» определите с помощью эвристического метода Ардолана место расположения двух логистических центров для обслуживания потребителей пунктов А, В, С, D с наименьшими затратами на преодоление расстояний.

Пункт	Расстояние до логистического центра в пункте				Количество потребителей (тыс. человек)	Относительная важность обслуживания
	A	B	C	D		

A	0	8	7	5	18	1,2
B	5	0	9	8	16	1,1
C	5	9	0	10	14	0,9
D	7	9	10	0	12	1,1

Задача 4

Разработайте и постройте «петлю качества» услуг сервисного предприятия (предприятие на выбор студента). Элементы «петли качества»:

1. Маркетинг.
2. Проектирование разработок продукции.
3. Материально-техническое снабжение.
4. Подготовка и разработка производственного процесса.
5. Изготовление.
6. Контроль проведения консультаций.
7. Утилизация.
8. Упаковки и хранение.
9. Реализация.
10. Монтаж и эксплуатация.
11. Техническое обслуживание.

Задача 5

На примере конкретного предприятия (на усмотрение студента) разработайте рекомендации по формированию системы логистического сервиса, выделите этапы формирования системы логистического предприятия и дайте им характеристику. Заполните таблицу.

Этап формирования системы логистического сервиса на предприятии	Характеристика этапа

7.2.4 Примерный перечень заданий для подготовки к зачету

Не предусмотрено учебным планом

7.2.5 Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Понятие и сущность логистического сервиса
2. Задачи логистического сервиса
3. Принципы логистического сервиса
5. Взаимодействие логистики и маркетинга для формирования системы потребительского сервиса
4. Классификация логистического сервиса по функциональной области логистики
5. Классификация логистического сервиса по временным характеристикам
6. Классификация логистического сервиса по характеру выполняемых видов деятельности
7. Классификация логистического сервиса по территориальному охвату
8. Классификация логистического сервиса по степени учета запросов клиентов
9. Характеристика логистических услуг в сфере закупок материальных ресурсов
10. Характеристика логистических услуг в сфере распределения
11. Содержание транспортно-экспедиционных услуг в логистическом сервисе
12. Экономические показатели работы сервисных предприятий (показатели общей эффективности сервисной деятельности)
13. Параметры качества функционирования логистического сервиса

14. Формирование подсистемы логистического сервиса
15. Подход к организации сервисной деятельности: «Построение взаимовыгодных отношений с клиентами на основе принципа «не пытаться обслужить всех»
16. Подход к организации сервисной деятельности: «Использование мультикомпонентной модели оказания услуг потребителям»
17. Подход к организации сервисной деятельности: «Определение потребности на основе стратегии отсрочки»
18. Подход к организации сервисной деятельности: «Разработка стандартов услуг»
19. Логистический аутсорсинг.
20. Международный рынок логистических услуг

7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации

Экзамен проводится по билетам, каждый из которых содержит 3 теоретических вопроса, 2 стандартные задачи, 2 прикладные задачи. Каждый правильный ответ на вопрос оценивается в 2 балла, стандартная задача в 2 балла, прикладная задача оценивается в 5 баллов.

Максимальное количество набранных баллов на экзамене –20.

1. Оценка «Неудовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал менее 10 баллов.

2. Оценка «Удовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал от 10 до 13 баллов.

3. Оценка «Хорошо» ставится в случае, если студент набрал от 14 до 17 баллов.

4. Оценка «Отлично» ставится, если студент набрал от 18 до 20 баллов.

7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей	ПВК-1, ПВК-3	Тест, устный опрос, коллоквиум, защита самостоятельной работы
2	Элементы логистического сервиса	ПВК-1, ПВК-3	Тест, устный опрос, коллоквиум, защита самостоятельной работы
3	Основные показатели оценки логистического сервиса	ПВК-1, ПВК-3	Тест, устный опрос, коллоквиум, защита самостоятельной работы
4	Организация и управление логистическим сервисом	ПВК-1, ПВК-3	Тест, устный опрос, коллоквиум, защита самостоятельной работы
5	Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом	ПВК-1, ПВК-3	Тест, устный опрос, коллоквиум, защита самостоятельной работы
6	Управление качеством в системе обслуживания потребителей	ПВК-1, ПВК-3	Тест, устный опрос, коллоквиум, защита самостоятельной работы

7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Ответы на теоретические вопросы представляются студентом на бумажном носителе. Время, отводимое на теоретические вопросы, составляет 30 минут.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Ягузинская, И. Ю. Методологические основы управления логистическим сервисом / И. Ю. Ягузинская, Т. Н. Одинцова. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 168 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/49877.html>

2. Гаджинский, А. М. Логистика : учебник для бакалавров / А. М. Гаджинский. — 21-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-394-02059-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85223.html>

3. Яшин, А. А. Логистика. Основы планирования и оценки эффективности логистических систем : учебное пособие / А. А. Яшин, М. Л. Ряшко ; под редакцией Л. С. Ружанская. — Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 52 с. — ISBN 978-5-7996-1222-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/65940.html>

4. Карпычева, М. В. Логистика : учебно-методическое пособие / М. В. Карпычева. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 67 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115850.html>

5. Манукян, Р. Г. Транспортно-складская логистика грузовых перевозок. Сервис на воздушном транспорте : учебное пособие / Р. Г. Манукян, В. Е. Шведов ; под редакцией Р. Г. Манукян. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-4383-0221-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103994.html>

6. Олейник, Т. Л. Логистический менеджмент : учебное пособие / Т. Л.

Олейник, Ю. А. Яцык. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Международная академия оценки и консалтинга, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-4486-0648-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82554.html>

7. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под редакцией Ж. А. Романовича. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2018. — 284 с. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85647.html>

Дополнительная литература

1. Логистический сервис: методические указания по выполнению практических занятий и самостоятельной работе для обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Логистика и управление цепями поставок») всех форм обучения/ ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»; сост.: С. И. Воронин. Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2021. 36 с.

2. Лавренко, Е. А. Логистика. Практикум : учебное пособие / Е. А. Лавренко, Д. Ю. Воронова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017. — 224 с. — ISBN 978-5-7410-1682-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78784.html>

3. Гаджинский, А. М. Практикум по логистике / А. М. Гаджинский. — 9-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 320 с. — ISBN 978-5-394-02363-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85324.html>

8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Академическая лицензия на использование программного обеспечения Microsoft Office;

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

— Министерство экономического развития
<http://www.economy.gov.ru/minec/main>

— Федеральная служба по интеллектуальной собственности (Роспатент)
— <http://www.rupto.ru/>.

— Госкомстат России— <http://www.gks.ru>

— Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Воронежской области — <http://voronezhstat.gks.ru>

— Федеральный образовательный портал: Экономика, Социология, Менеджмент — <http://ecsocman.ru>

- Журнал «Логинфо» - <http://loginfo.ru/>

- Информационный портал «Логистика в России» - <http://logirus.ru/>
- Информационный портал в сфере современной логистики - <http://logisticsinfo.ru/>
- Научно-аналитический журнал «Логистика и управление цепями поставок» - <http://www.lscm.ru/index.php/ru/>

Информационно-справочные системы:

- Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ».
- <http://window.edu.ru>
- <https://wiki.cchgeu.ru/>

Современные профессиональные базы данных:

- База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU - <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
- Федеральный образовательный портал: Экономика, Социология, Менеджмент – <http://ecsocman.ru>
- База данных по экономическим дисциплинам: <http://economicus.ru>
- Российский портал развития – <http://window.edu.ru/resource/154/49154>
- Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru>
- «Экономические исследования» ЦБ России - https://www.cbr.ru/ec_research/
- AUP.RU – Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Лекционная аудитория, укомплектованная специализированной мебелью, оснащённая демонстрационным оборудованием мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа материалов.

Аудитории для практических занятий укомплектованные специализированной мебелью, оснащённая демонстрационным оборудованием мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа материалов.

Аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащённые демонстрационным оборудованием мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа материалов.

Помещение для самостоятельной работы, укомплектованное специализированной мебелью, оборудованное техническими средствами обучения: персональными компьютерами с лицензионным программным

обеспечением с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета;

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Логистический сервис» читаются лекции, проводятся практические занятия.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков расчета уровня логистического сервиса, показателей эффективности логистического сервиса, оценки качества предоставляемых логистических услуг. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Вид учебных занятий	Деятельность 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. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: - работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций; - выполнение домашних заданий и расчетов; - работа над темами для самостоятельного изучения; - участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад; - подготовка к промежуточной аттестации.
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед экзаменом, экзаменом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.

6 Лист регистрации изменений

№ п/п	Перечень вносимых изменений	Дата внесения изменений	Подпись заведующего кафедрой, ответственной за реализацию ОПОП
1	Внесены изменения в рабочие программы дисциплин в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем	30.08.2018	
2	Внесены изменения в рабочие программы дисциплин в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем	31.08.2019	
3	Внесены изменения в рабочие программы дисциплин в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем	31.08.2020	
4	Внесены изменения в рабочие программы дисциплин в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем	31.08.2021	
5	Актуализирован перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины	31.08.2021	