




МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Республики Крым
«Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»
(ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова)

Кафедра менеджмента и государственного управления

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

 Э.Б. Адельсеитова

«16» 03 20 22 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М.Н. Стефаненко

«16» 03 20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.21 «Логистический сервис»

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
профиль подготовки «Логистика и управление цепями поставок»
факультет экономики, менеджмента и информационных технологий

Симферополь, 2022

Рабочая программа дисциплины Б1.В.21 «Логистический сервис» для бакалавров направления подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль «Логистика и управление цепями поставок» составлена на основании ФГОС ВО, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 970.

Составитель
рабочей программы


подпись

М.К. Ильясова, доц.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента и государственного управления
от 14.03 _____ 20 22 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой 
подпись М.Н. Стефаненко

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании УМК факультета экономики, менеджмента и информационных технологий
от 16.03 _____ 20 22 г., протокол № 8

Председатель УМК 
подпись К.М. Османов

1.Рабочая программа дисциплины Б1.В.21 «Логистический сервис» для бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль подготовки «Логистика и управление цепями поставок».

2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2.1. Цель и задачи изучения дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля):

– формирование у студентов знаний в области организации и управления логистическим сервисом (с точки зрения оптимизации затрат в цепях поставок), выработка навыков системного управления процессами.

Учебные задачи дисциплины (модуля):

– ознакомить студентов с основными понятиями в области логистического сервиса;

– выработать навыки управления потребительским сервисом;

– сформулировать современные подходы к формированию системы логистического сервиса и принципы ее функционирования;

– охарактеризовать основные виды логистических услуг и определить направления их комплексного использования;

– показать возможности снижения издержек и повышения конкурентоспособности предприятий за счет предложения набора услуг потребителям;

– изучить специфические особенности в организации процесса логистического сервиса на этапах организации закупочной деятельности, производства продукции, управления запасами, распределения готового товара, транспортировки и складирования материальных ресурсов.

– рассмотреть влияние качества предоставляемых услуг на конкурентоспособность предприятий.

2.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины Б1.В.21 «Логистический сервис» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-5 - Способен организовывать процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок;

ПК-7 - Способен организовывать работу с подрядчиками на рынке транспортных услуг.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

– специфические особенности процесса логистического сервиса на различных этапах управления качеством (ПК-5.2);

- прогрессивные подходы, обеспечивающие снижение логистических издержек в каналах товародвижения (ПК-7.3);

Уметь:

- в практической деятельности оперативно реагировать на появление новых запросов потребителей и, соответственно, вносить изменения в систему управления качеством комплексом логистических услуг(ПК-5.2);
- оперативно реагировать на появление новых запросов потребителей и, соответственно, вносить изменения в систему управления логистическим сервисом на рынке транспортных услуг при организации работы с подрядчиками (ПК-7.3);

Владеть:

- методами аутсорсинга на различных этапах развития компании.экономического анализа в процессе управления потребительским сервисом (ПК-5.2);
- навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками (ПК-7.3);

3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина Б1.В.21 «Логистический сервис» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

4. Объем дисциплины (модуля)

(в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся)

Семестр	Общее кол-во часов	кол-во зач. единиц	Контактные часы						СР	Контроль (время на контроль)
			Всего	лек	лаб.з ан.	прак т.зан .	сем. зан.	ИЗ		
7	108	3	56	22		34			52	ЗаО
Итого по ОФО	108	3	56	22		34			52	

5. Содержание дисциплины (модуля) (структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий)

Наименование тем (разделов, модулей)	Количество часов														Форма текущего контроля
	очная форма							заочная форма							
	Всего	в том числе						Всего	в том числе						
		л	лаб	пр	сем	ИЗ	СР		л	лаб	пр	сем	ИЗ	СР	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Тема 1. Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей	9	2		2			5								реферат; контрольная работа; тестовый контроль
Тема 2. Элементы потребительского сервиса и параметры его оценки.	11	2		4			5								реферат; контрольная работа; тестовый контроль
Тема 3. Формирование системы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов	16	4		4			8								реферат; контрольная работа; тестовый контроль
Тема 4. Взаимодействие логистики и маркетинга для создания системы потребительского сервиса.	17	2		6			9								реферат; контрольная работа; тестовый контроль
Тема 5. Провайдеры логистических услуг.	19	4		6			9								реферат; контрольная работа; тестовый контроль
Тема 6. Управление качеством логистического сервиса	18	4		6			8								реферат; контрольная работа; тестовый контроль
Тема 7. Аутсорсинг логистической деятельности	18	4		6			8								реферат; контрольная работа; тестовый контроль
Всего часов за 7 семестр	108	22		34			52								
Форма промеж. контроля	Зачёт с оценкой														
Всего часов дисциплине	108	22		34			52								
часов на контроль															

5. 1. Тематический план лекций

№ лекц	Тема занятия и вопросы лекции	Форма проведения (актив.,	Количество часов
--------	-------------------------------	---------------------------	------------------

		интерак.)	ОФО	ЗФО
1.	<p>Тема 1. Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные понятия в области логистического сервиса. 2. Основные задачи и функции организации и управления логистическим сервисом 3. Уровни и ключевые процессы в системе логистического обслуживания 4. Роль логистического сервиса в координации спроса и предложения на рынке, снижении себестоимости готовой продукции. 	Акт.	2	
2.	<p>Тема 2. Элементы потребительского сервиса и параметры его оценки.</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные элементы логистического сервиса. 2. Классификация логистического сервиса. 3. Услуги с добавленной стоимостью, ориентированные на потребителя. 4. Показатели работы предприятий, используемые в качестве критериев логистического сервиса. 	Акт.	2	
3.	<p>Тема 3. Формирование системы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бизнес- процессы, происходящие в логистическом сервисе 2. Сегментация потребительского рынка, определение перечня наиболее значимых услуг для покупателей. 3. Ранжирование услуг. 4. Определение стандартов услуг, их оценка, установление взаимосвязи между уровнем сервиса и набором оказываемых услуг. 	Акт.	4	
4.	<p>Тема 4. Взаимодействие логистики и маркетинга для создания системы потребительского сервиса.</p>	Акт.	2	

	<p><i>Основные вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Схема взаимодействия логистики и маркетинга при формировании логистического сервиса 2. Анализ рынка потребителей логистических услуг, анализ рынка конкурентов, разработка политики обслуживания клиентов на базе стандартов логистических услуг, предложенных службой логистики. 3. Основные направления взаимодействия логистики и маркетинга в сервисном обслуживании потребителей. 4. Оценка рынка потребителей и конкурентов службой маркетинга для разработки стандартов услуг службой логистики 			
5.	<p>Тема 5. Провайдеры логистических услуг.</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация логистических провайдеров на внутреннем и международном рынках. 2. Виды предоставляемых услуг 3. Основные функции провайдеров уровней 1PL-4PL. 4. Компоненты успешной деятельности провайдеров категории 3-PL как поставщиков интегрированных логистических услуг 5. Создание союзов на основе логистического сервиса. 	Акт.	4	
6.	<p>Тема 6. Управление качеством логистического сервиса</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p>	Акт.	4	

	<p>1. Понятие «качество обслуживания потребителей»</p> <p>2. Показатели качества логистического сервиса.</p> <p>3. Процедура оценки качества логистического сервиса.</p> <p>4. Ожидания покупателей от логистического сервиса.</p> <p>5. Взаимосвязь между уровнем запасов в организации и качеством потребительского сервиса</p> <p>6. Стандартизация и сертификация системы обслуживания потребителей в соответствии с требованиями международных стандартов ISO9000.</p>			
7.	<p>Тема 7. Аутсорсинг логистической деятельности</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>1. Понятие логистического аутсорсинга</p> <p>2. Формы аутсорсинга и их характеристики. сущность процесса аутсорсинга.</p> <p>3. Сферы применения аутсорсинга в бизнес-системе: аутсорсинг в среде вспомогательного производства, аутсорсинг сферы основного производства, аутсорсинг сферы управления, аутсорсинг сферы услуг, аутсорсинг человеческих ресурсов.</p> <p>4. ИТ-аутсорсинг.</p> <p>5. Выбор поставщика услуг аутсорсинга: критерии выбора поставщика услуг.</p> <p>6. Анализ эффективности аутсорсинга: первичная оценка, анализ эффективности, анализ стоимости услуг, анализ рисков, выбор или смена поставщика услуг.</p>	Акт.	4	
	Итого		22	0

5. 2. Темы практических занятий

занятия	Наименование практического занятия	Форма проведения (актив.,	Количество часов
---------	------------------------------------	---------------------------	------------------

№		интерак.)	ОФО	ЗФО
1.	<p>Тема 1. Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>1. Основные понятия в области логистического сервиса.</p> <p>2. Основные задачи и функции организации и управления логистическим сервисом</p> <p>3. Уровни и ключевые процессы в системе логистического обслуживания</p> <p>4. Роль логистического сервиса в координации спроса и предложения на рынке, снижении себестоимости готовой продукции.</p>	Акт.	2	
2.	<p>Тема 2. Элементы потребительского сервиса и параметры его оценки.</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>1. Основные элементы логистического сервиса.</p> <p>2. Классификация логистического сервиса.</p> <p>3. Услуги с добавленной стоимостью, ориентированные на потребителя.</p> <p>4. Показатели работы предприятий, используемые в качестве критериев логистического сервиса.</p>	Акт.	4	
3.	<p>Тема 3. Формирование системы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>.1. Бизнес- процессы, происходящие в логистическом сервисе</p> <p>2. Сегментация потребительского рынка, определение перечня наиболее значимых услуг для покупателей.</p> <p>3. Ранжирование услуг.</p> <p>4. Определение стандартов услуг, их оценка, установление взаимосвязи между уровнем сервиса и набором оказываемых услуг.</p>	Акт.	4	
4.	<p>Тема 4. Взаимодействие логистики и маркетинга для создания системы</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p>	Акт.	6	

	<p>1. Схема взаимодействия логистики и маркетинга при формировании логистического сервиса</p> <p>2. Анализ рынка потребителей логистических услуг, анализ рынка конкурентов, разработка политики обслуживания клиентов на базе стандартов логистических услуг, предложенных службой логистики.</p> <p>3. Основные направления взаимодействия логистики и маркетинга в сервисном обслуживании потребителей.</p> <p>4. Оценка рынка потребителей и конкурентов службой маркетинга для разработки стандартов услуг службой логистики</p>			
5.	<p>Тема 5. Провайдеры логистических услуг. <i>Основные вопросы:</i></p> <p>1. Классификация логистических провайдеров на внутреннем и международном рынках.</p> <p>2. Виды предоставляемых услуг</p> <p>3. Основные функции провайдеров уровней 1PL-4PL.</p> <p>4. Компоненты успешной деятельности провайдеров категории 3-PL как поставщиков интегрированных логистических услуг</p> <p>5. Создание союзов на основе логистического сервиса.</p>	Акт.	6	
6.	<p>Тема 6. Управление качеством логистического сервиса <i>Основные вопросы:</i></p>	Акт.	6	

	<p>1. Понятие «качество обслуживания потребителей»</p> <p>2. Показатели качества логистического сервиса.</p> <p>3. Процедура оценки качества логистического сервиса.</p> <p>4. Ожидания покупателей от логистического сервиса.</p> <p>5. Взаимосвязь между уровнем запасов в организации и качеством потребительского сервиса</p> <p>6. Стандартизация и сертификация системы обслуживания потребителей в соответствии с требованиями международных стандартов ISO9000.</p>			
7.	<p>Тема 7. Аутсорсинг логистической деятельности</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>1. Понятие логистического аутсорсинга</p> <p>2. Формы аутсорсинга и их характеристики. сущность процесса аутсорсинга.</p> <p>3. Сферы применения аутсорсинга в бизнес-системе: аутсорсинг в среде вспомогательного производства, аутсорсинг сферы основного производства, аутсорсинг сферы управления, аутсорсинг сферы услуг, аутсорсинг человеческих ресурсов.</p> <p>4. ИТ-аутсорсинг.</p> <p>5. Выбор поставщика услуг аутсорсинга: критерии выбора поставщика услуг.</p> <p>6. Анализ эффективности аутсорсинга: первичная оценка, анализ эффективности, анализ стоимости услуг, анализ рисков, выбор или смена поставщика услуг.</p>	Акт.	6	
	Итого			

5. 3. Темы семинарских занятий

(не предусмотрены учебным планом)

5. 4. Перечень лабораторных работ

(не предусмотрено учебным планом)

5. 5. Темы индивидуальных занятий

(не предусмотрено учебным планом)

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа по данной дисциплине включает такие формы работы как: работа с базовым конспектом; подготовка реферата; подготовка к контрольной работе; подготовка к тестовому контролю; подготовка к зачёту с оценкой.

6.1. Содержание самостоятельной работы студентов по дисциплине (модулю)

№	Наименование тем и вопросы, выносимые на самостоятельную работу	Форма СР	Кол-во часов	
			ОФО	ЗФО
1	Тема 1. Роль логистического сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей	подготовка реферата; подготовка к контрольной работе; подготовка к тестовому контролю	5	
2	Тема 2. Элементы потребительского сервиса и параметры его оценки.	подготовка реферата; подготовка к контрольной работе; подготовка к тестовому контролю	5	
3	Тема 3. Формирование системы логистического сервиса и управление обслуживанием клиентов	подготовка реферата; подготовка к контрольной работе; подготовка к тестовому контролю	8	

4	Тема 4. Взаимодействие логистики и маркетинга для создания системы потребительского сервиса.	подготовка реферата; подготовка к контрольной работе; подготовка к тестовому контролю	9	
5	Тема 5. Провайдеры логистических услуг.	подготовка реферата; подготовка к контрольной работе; подготовка к тестовому контролю	9	
6	Тема 6. Управление качеством логистического сервиса	подготовка реферата; подготовка к контрольной работе; подготовка к тестовому контролю	8	
7	Тема 7. Аутсорсинг логистической деятельности	подготовка реферата; подготовка к контрольной работе; подготовка к тестовому контролю	8	
Итого			52	

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Дескрипторы	Компетенции	Оценочные средства
ПК-5		
Знать	специфические особенности процесса логистического сервиса на различных этапах управления качеством (ПК-5.2)	реферат

Уметь	в практической деятельности оперативно реагировать на появление новых запросов потребителей и, соответственно, вносить изменения в систему управления качеством комплексом логистических услуг(ПК-5.2)	контрольная работа; тестовый контроль
Владеть	методами аутсорсинга на различных этапах развития компании.экономического анализа в процессе управления потребительским сервисом (ПК-5.2)	зачёт с оценкой
ПК-7		
Знать	прогрессивные подходы, обеспечивающие снижение логистических издержек в каналах товародвижения (ПК-7.3)	реферат
Уметь	оперативно реагировать на появление новых запросов потребителей и, соответственно, вносить изменения в систему управления логистическим сервисом на рынке транспортных услуг при организации работы с подрядчиками (ПК-7.3)	контрольная работа; тестовый контроль
Владеть	навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками (ПК-7.3)	зачёт с оценкой

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

Оценочные средства	Уровни сформированности компетенции			
	Компетентность несформирована	Базовый уровень компетентности	Достаточный уровень компетентности	Высокий уровень компетентности
реферат	1-59% правильных ответов	60 -69% правильных ответов	70-89% правильных ответов	90-100% правильных ответов
контрольная работа	1-59% правильных ответов	60 -69% правильных ответов	70-89% правильных ответов	90-100% правильных ответов

тестовый контроль	Выполнено правильно менее 30% теоретической части, практическая часть или не сделана или выполнена менее 30%	Выполнено не менее 50% теоретической части и практических заданий (или полностью сделано практическое задание)	Выполнено 51 - 80% теоретической части, практическое задание сделано полностью с несущественными замечаниями	Выполнено более 80% теоретической части, практическое задание выполнено без замечаний
зачёт с оценкой	Выполнено правильно менее 30% теоретической части, практическая часть или не сделана или выполнена менее 30%	Выполнено не менее 50% теоретической части и практических заданий (или полностью сделано практическое задание)	Выполнено 51 - 80% теоретической части, практическое задание сделано полностью с несущественными замечаниями	Выполнено более 80% теоретической части, практическое задание выполнено без замечаний

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

7.3.1. Примерные темы для составления реферата

1. Принципы, цели, функции и задачи обслуживания потребителей.
2. Полный цикл заказа клиентов: особенности реализации в зависимости от вида деятельности предприятия.
3. Место логистического сервиса в логистической системе компании.
4. Задачи логистики, решаемые на стратегическом, тактическом и операционном уровне при формировании системы управления сервисом.
5. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса.
6. Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом.
7. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом. Роль логистики в обслуживании потребителей.
8. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания потребителей.
9. Логистический сервис и его составляющие.

7.3.2. Примерные задания для контрольной работы

1. Вариант.

Задача 1.

По результатам задачи 1 рассчитать стоимость прохождения материального потока на складе. Удельная стоимость работ при выполнении логистических операций на складе следующая: внутрискладское перемещение грузов – 0,6 руб./тонна; операции в экспедициях – 2 руб./тонна; ручная переработка груза в процессе приемки и комплектации – 5 руб./тонна; операции в зоне хранения – 1 руб./тонна; ручная разгрузка и погрузка – 4 руб./тонна; механизированная погрузка и разгрузка – 0,8 руб./тонна.

Задача 2.

Определить ожидаемый остаток материальных ресурсов на предприятии на конец планового года по следующим данным: остаток черных металлов на начало года – 60 тонн; ожидаемое поступление черных металлов в течение года – 120 тонн; ожидаемый расход материала в течение года – 150 тонн.

Задача 3.

Издержки выполнения заказа на поставку продукции – 1,25 рубля, ожидаемое годовое потребление продукции – 10609 штук; годовые затраты на содержание единицы продукции – 0,1 рубля. Определить оптимальный размер заказа.

7.3.3. Примерные вопросы для тестового контроля

1. К оказанию сервисных логистических услуг НЕ относится:

- подбор ассортимента;
- формирование грузовых единиц;
- обеспечение сохранности груза при транспортировке;
- выбор поставщика.

2. Критерии качества логистического сервиса:

- надежность поставки;
- время выполнения заказа;
- место выполнения заказа;
- наличие запасов на складе;
- возможность предоставления кредита.

3. К критериям качества логистического обслуживания относятся:

- гибкость поставки;
- способ транспортировки;
- обеспечение запасными частями;
- гибкость цены;
- надежность поставки.

4. Ранжирование услуг осуществляется методом...

- корреляционного анализа;
- регрессионного анализа;
- интерполяции;
- экстраполяции;
- экспертных оценок.

5. Логистический сервис может осуществляться...

- производителем продукции;
- экспедиторской фирмой;
- поставщиком;
- торгующей организацией

7.3.4. Вопросы к зачёту с оценкой

1. Теоретические аспекты логистической ориентации управления предприятием.
2. Логистическая концепция - основа новой экономической теории.
3. Цели и задачи логистики на предприятии.
4. Логистическая цепь предприятия.
5. Логистическое видение хозяйственного цикла предприятия.
6. Классификация потоков предприятия.
7. Основные приоритеты, учитываемые при оптимизации закупок материальных ресурсов.
8. Закупочная стратегия как элемент управления материальными ресурсами.
9. Цели и задачи звена "Производство".
10. Основные приоритеты и их противоречия, учитываемые при оптимизации производственных потоков.
11. Логистическое толкование производственного процесса.
12. Движение и использование материального потока в звене "Производство".
13. Цели и задачи звена "Сбыт".
14. Основные приоритеты и их противоречия, учитываемые при оптимизации сбыта готовой продукции.
15. Сбытовая стратегия как элемент управления рынком.
16. Оценка эффективности деятельности предприятия с позиции логистической концепции управления.
17. Логистический критерий экономической эффективности функционирования материального потока.
18. Экономический эффект при оптимизации движения материального потока в логистической цепи предприятия: сущность, расчет.
19. Потенциальная эффективность при оптимизации использования материального потока: сущность, расчет.
20. Сбыт и стратегии размещения предприятия.

21. Методы стратегии размещения предприятия.
22. Использование весовых оценок при выборе варианта размещения предприятия.
23. Анализ критической точки при размещении производства.
24. Метод центра гравитации.
25. Применение транспортных методов при выборе размещения бизнеса.
26. Факторы влияния при принятии решения о размещении бизнеса.
27. Логистическая концепция "точно во время".
28. Принципы работы "точно в срок".
29. Закупки и управление снабжением по принципу "точно в срок".
30. Управление логистическими потоками на уровне производства по принципу "точно во время".
31. Концепция интегрированной логистики.
32. Интегрированный подход в управлении цепями поставок.
33. Концептуальная модель управления цепью поставок.
34. Планирование деятельности цепи поставок.
35. Логистическая стратегия: понятия, сущность.
36. Виды логистических стратегий.
37. Целенаправленность логистической стратегии.
38. Проектирование логистической стратегии. Факторы влияния при разработке логистической стратегии.
39. Реализация логистической стратегии.
40. Агрегированное планирование: цель, стратегии "поглощения колебаний" спроса.
41. Составление агрегированного плана на основе метода "проб и ошибок".
42. Цели и задачи календарного планирования.
43. Методы решения детерминированных задач календарного планирования в производственной логистике. Алгоритм Джонсона.
44. Методы расчёта стохастических задач календарного планирования в производственной логистике.
45. Стандартизация логистического качества.
46. Роль и место логистической службы в компании.
47. Понятие логистической информационной системы.
48. Области применения логистической информационной системы в компании.
49. Организация логистического сервиса в компании.
50. Провайдеры логистики.

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

7.4.1. Оценивание реферата

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Новизна реферированного текста	Проблема, заявленная в тексте, имеет научную новизну и актуальность. Авторская позиция не обозначена. Есть не более 3 замечаний	Проблема, заявленная в тексте, имеет научную новизну и актуальность. Авторская позиция не обозначена. Есть не более 2 замечаний	Проблема, заявленная в тексте, имеет научную новизну и актуальность. Выражена авторская позиция
Степень раскрытия проблемы	План соответствует теме реферата, отмечается полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованы способы и методы работы с материалом; продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. Есть не более 3 замечаний	План соответствует теме реферата, отмечается полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованы способы и методы работы с материалом; продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. Есть не более 2 замечаний	План соответствует теме реферата, отмечается полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованы способы и методы работы с материалом; продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
Обоснованность выбора источников	5-8 источников	8-10 источников	Отмечается полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.), более 10 источников

Соблюдение требований к оформлению	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата; культура оформления: выделение абзацев.
Грамотность	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль

7.4.2. Оценивание выполнения контрольной работы

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота и правильность ответа	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Степень осознанности, понимания изученного	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Языковое оформление ответа	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи
Соблюдение требований к оформлению	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата

Грамотность	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль
-------------	----------------------	----------------------	---

7.4.3. Оценивание тестового контроля

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Правильность ответов	не менее 60% тестовых заданий	не менее 73% тестовых заданий	не менее 86% тестовых заданий

7.4.4. Оценивание зачета с оценкой

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота ответа, последовательность и логика изложения	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Правильность ответа, его соответствие рабочей программе учебной дисциплины	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 3	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 2	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины
Способность студента аргументировать свой ответ и приводить примеры	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 3 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 2 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены
Осознанность излагаемого материала	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Соответствие нормам культуры речи	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи
Качество ответов на вопросы	Есть замечания к ответам, не более 3	В целом, ответы раскрывают суть вопроса	На все вопросы получены исчерпывающие ответы

7.5. Итоговая рейтинговая оценка текущей и промежуточной аттестации студента по дисциплине

По учебной дисциплине «Логистический сервис» используется 4-балльная система оценивания, итог оценивания уровня знаний обучающихся предусматривает зачёт с оценкой. Зачет выставляется во время последнего практического занятия при условии выполнения не менее 60% учебных поручений, предусмотренных учебным планом и РПД. Наличие невыполненных учебных поручений может быть основанием для дополнительных вопросов по дисциплине в ходе промежуточной аттестации. Во всех остальных случаях зачет сдается обучающимися в даты, назначенные преподавателем в период соответствующий промежуточной аттестации.

Шкала оценивания текущей и промежуточной аттестации студента

Уровни формирования компетенции	Оценка по четырехбалльной шкале
	для зачёта с оценкой
Высокий	отлично
Достаточный	хорошо
Базовый	удовлетворительно
Компетенция не сформирована	неудовлетворительно

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература.

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-метод пособие, др.)	Кол-во в библи.
1.	Волочиенко В.А. Логистика производства. Теория и практика: учеб. по дисциплине "Логистика производства" для студ. вузов, обуч. по спец. 080506 "Логистика и управление цепями поставок". Соответствует ФГОС 3-го поколения / В. А. Волочиенко, Р. В. Серышев ; ред. Б. А. Аникин ; рец.: Омельченко И.Н., С. В. Крысанов. - М.: Юрайт-М, 2015. - 454 с.	учебник	10
2.	Логистика и управление цепями поставок: учебник для студ. вузов, обуч. по экон. напр. и спец. / ред. В. В. Щербаков ; рец.: В. С. Лукинский, В. М. Каточков. - М.: Юрайт-М, 2015. - 582 с.	учебник	10

3.	Григорьев М.Н. Коммерческая логистика: теория и практика: учеб. для студ. экономических направ. и спец. вузов / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач, С. А. Уваров ; рец.: Е. А. Королева, Е. И. Зайцев. - М.: Юрайт, 2016. - 492 с.	учебник	10
4.	Тебекин, А. В. Логистика : учебник / А. В. Тебекин. - Москва : Дашков и К, 2016. - 356 с.	Учебники	https://e.lanbook.com/book/93314
5.	Гаджинский, А. М. Логистика : учебник для бакалавров / А. М. Гаджинский. - 21-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 420 с.	Учебники	https://e.lanbook.com/book/93546
6.	Гаджинский, А. М. Проектирование товаропроводящих систем на основе логистики : монография / А. М. Гаджинский. - Москва : Дашков и К, 2017. - 324 с.	Учебники	https://e.lanbook.com/book/93490
7.	Шведов, В. Е. Транспортная логистика. Механизация и автоматизация погрузочно-разгрузочных работ : учебник / В. Е. Шведов, Н. В. Иванова. - Санкт-Петербург : Интермедия, 2018. - 240 с.	Учебники	https://e.lanbook.com/book/103186

Дополнительная литература.

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-метод пособие, др.)	Кол-во в библи.
1.	Николайчук, В. Е. Логистический менеджмент : учебник / В. Е. Николайчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 980 с.	Учебники	https://e.lanbook.com/book/94020
3.	Маслова, Е. Л. Менеджмент : учебник для бакалавров / Е. Л. Маслова. - Москва : Дашков и К, 2016. - 336 с.	Учебники	https://e.lanbook.com/book/93291

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- 1.Поисковые системы: <http://www.rambler.ru>, <http://yandex.ru>, <http://www.google.com>
- 2.Федеральный образовательный портал www.edu.ru.
- 3.Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/ru>
- 4.Государственная публичная научно-техническая библиотека России URL: <http://gpntb.ru>.
- 5.Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека» <http://franco.crimealib.ru/>
- 6.Педагогическая библиотека <http://www.pedlib.ru/>
- 7.Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (РИНЦ)

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Общие рекомендации по самостоятельной работе бакалавров

Подготовка современного бакалавра предполагает, что в стенах университета он овладеет методологией самообразования, самовоспитания, самосовершенствования. Это определяет важность активизации его самостоятельной работы.

Самостоятельная работа формирует творческую активность бакалавров, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления, предполагает более глубокую проработку ими отдельных тем, определенных программой.

Основными видами и формами самостоятельной работы студентов по данной дисциплине являются: самоподготовка по отдельным вопросам; работа с базовым конспектом; подготовка реферата; подготовка к контрольной работе; подготовка к тестовому контролю; подготовка к зачёту с оценкой.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников – ориентировать в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. Учебник также служит путеводителем по многочисленным произведениям, ориентируя в именах авторов, специализирующихся на определённых научных направлениях, в названиях их основных трудов. Вторая функция учебника в том, что он очерчивает некий круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на глубокое их раскрытие.

Чтение рекомендованной литературы – это та главная часть системы самостоятельной учебы бакалавра, которая обеспечивает подлинное усвоение науки. Читать эту литературу нужно по принципу: «идея, теория, метод в одной, в другой и т.д. книгах».

Во всех случаях рекомендуется рассмотрение теоретических вопросов не менее чем по трем источникам. Изучение проблемы по разным источникам – залог глубокого усвоения науки. Именно этот блок, наряду с выполнением практических заданий является ведущим в структуре самостоятельной работы студентов.

Вниманию бакалавров предлагаются список литературы, вопросы к самостоятельному изучению и вопросы к зачету.

Для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования:

- 1) выполнять все определенные программой виды работ;
- 2) посещать занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и, зачастую, самостоятельного теоретического овладения пропущенным материалом недостаточно для качественного его усвоения;
- 3) все рассматриваемые на занятиях вопросы обязательно фиксировать в отдельную тетрадь и сохранять её до окончания обучения в вузе;
- 4) проявлять активность при подготовке и на занятиях, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому бакалавру;
- 5) в случаях пропуска занятий по каким-либо причинам обязательно отрабатывать пропущенное преподавателю во время индивидуальных консультаций.

Внеурочная деятельность бакалавра по данной дисциплине предполагает:

- самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;
- выполнение практических заданий;
- выработку умений научной организации труда.

Успешная организация времени по усвоению данной дисциплины во многом зависит от наличия у бакалавра умения самоорганизовать себя и своё время для выполнения предложенных домашних заданий. Объём заданий рассчитан максимально на 2-3 часа в неделю. При этом алгоритм подготовки будет следующим:

- 1 этап – поиск в литературе теоретической информации по предложенным преподавателем вопросам;
- 2 этап – осмысление полученной информации, освоение терминов и понятий;
- 3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос;
- 4 этап – поиск примеров по данной проблематике.

Работа с базовым конспектом

Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций в различных формах их проведения: проблемные лекции с элементами эвристической беседы, информационные лекции, лекции с опорным конспектированием, лекции-визуализации.

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удастся осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу.

Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям.

Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на практическом занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в рабочей программе дисциплины.

Подготовка реферата

Реферат является одной из форм рубежной или итоговой аттестации. Данная форма контроля является самостоятельной исследовательской работой. Поэтому недопустимо простое копирование текста из книги, либо же скачивание из сети Интернет готовой работы. Бакалавр должен постараться раскрыть суть в исследуемой проблеме, привести имеющиеся точки зрения, а также обосновать собственный взгляд на нее.

Поэтому требования к реферату относятся, прежде всего, к оформлению и его содержанию, которое должно быть логично изложено и отличаться проблемно-тематическим характером. Помимо четко изложенного и структурированного материала, обязательно наличие выводов по каждому параграфу и общих по всей работе.

Нормативные требования к написанию реферата основываются на следующих принципах:

– Начать рекомендуется с правильной формулировки темы и постановки базовых целей и задач.

– В дальнейшем начинается отбор необходимого материала. Самое главное - "не жадничать" и убирать те данные, которые не смогут раскрыть сущность поставленной цели. Нельзя руководствоваться принципом: «Будет большой объем работы, значит, получу хорошую отметку». Это – неправильно, поскольку требования к реферату ГОСТ не только ограничивают его объем, но и жестко определяют структуру.

Реферат содержит следующие разделы:

1. Введение, включает в себя: актуальность, в которой обосновать свой выбор данной темы; объект; предмет; цель; задачи и методы исследования; практическая и теоретическая значимость работы.

2. Основная часть. В основной части текст обязательно разбить на параграфы и под параграфы, в конце каждого сделать небольшое заключение с изложением своей точки зрения.

Подготовка реферата должна осуществляться на базе тех научных материалов, которые актуальны на сегодняшний день (за 10 последних лет).

3. Заключение.

4. Литература (список используемых источников). Оформлять его рекомендуется с указанием следующей информации: автор, название, место и год издания, наименование издательства и количество страниц.

Требования к реферату по оформлению следующие:

– Делать это рекомендуется только в соответствии с правилами, которые предъявляются в конкретном образовательном учреждении. Речь идет о титульном листе, списке литературы и внешнем виде страницы.

– Особое внимание должно быть уделено оформлению цитат, которые включаются в текст в кавычках, а далее в скобках дается порядковый номер первоисточника из списка литературы и через точку с запятой номер страницы.

– В соответствии с ГОСТ 9327-60 текст, таблицы и иллюстрации обязательно должны входить в формат А4.

– Реферат выполнять только на компьютере. Текст выравнивать по ширине, междустрочный интервал -полтора, шрифт -Times New Roman (14 пт.), параметры полей - нижнее и верхнее - 20 мм, левое -30, а правое -10 мм, а отступ абзаца -1,25 см.

– В тексте обязательно акцентировать внимание на определенных терминах, понятиях и формулах при помощи подчеркивания, курсива и жирного шрифта. Помимо этого, должны выделяться наименования глав, параграфов и подпараграфов, но точки в конце них не ставятся.

Подготовка к тестовому контролю

Основное достоинство тестовой формы контроля – это простота и скорость, с которой осуществляется первая оценка уровня обученности по конкретной теме, позволяющая, к тому же, реально оценить готовность к итоговому контролю в иных формах и, в случае необходимости, откорректировать те или иные элементы темы.

Подготовка к тестированию

1. Уточните объем материала (отдельная тема, ряд тем, раздел курса, объем всего курса), по которому проводится тестирование.
2. Прочтите материалы лекций, учебных пособий.
3. Обратите внимание на характер заданий, предлагаемых на практических занятиях.
4. Составьте логическую картину материала, выносимого на тестирование (для продуктивной работы по подготовке к тестированию необходимо представлять весь подготовленный материал как систему, понимать закономерности, взаимосвязи в рамках этой системы).

Подготовка к зачёту с оценкой

Зачет с оценкой является традиционной формой проверки знаний, умений, компетенций, сформированных у студентов в процессе освоения всего содержания изучаемой дисциплины. В случае проведения дифференцированного зачета студент получает баллы, отражающие уровень его знаний, но они не указываются в зачетной книжке: в нее вписывается только слово «зачет».

Самостоятельная подготовка к зачету должна осуществляться в течение всего семестра, а не за несколько дней до его проведения.

Подготовка включает следующие действия. Прежде всего нужно перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к семинарским и практическим занятиям в течение семестра. Затем надо соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к зачету. Если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе. Рекомендуются делать краткие записи. Речь идет не о шпаргалке, а о формировании в сознании четкой логической схемы ответа на вопрос. Накануне зачета необходимо повторить ответы, не заглядывая в записи. Время на подготовку к зачету по нормативам университета составляет не менее 4 часов.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости))

Информационные технологии применяются в следующих направлениях:

оформление письменных работ выполняется с использованием текстового редактора;

демонстрация компьютерных материалов с использованием мультимедийных технологий;

использование информационно-справочного обеспечения, такого как: правовые справочные системы (Консультант+ и др.), онлайн словари, справочники (Грамота.ру, Интуит.ру, Википедия и др.), научные публикации.

использование специализированных справочных систем (электронных учебников, справочников, коллекций иллюстраций и фотоизображений, фотобанков, профессиональных социальных сетей и др.).

OpenOffice Ссылка: <http://www.openoffice.org/ru/>

Mozilla Firefox Ссылка: <https://www.mozilla.org/ru/firefox/new/>

Libre Office Ссылка: <https://ru.libreoffice.org/>

Do PDF Ссылка: <http://www.dopdf.com/ru/>

7-zip Ссылка: <https://www.7-zip.org/>

Free Commander Ссылка: <https://freecommander.com/ru>

be Reader Ссылка: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html>попо

Gimp (графический редактор) Ссылка: <https://www.gimp.org/>

ImageMagick (графический редактор) Ссылка:

VirtualBox Ссылка: <https://www.virtualbox.org/>

Adobe Reader Ссылка: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html>

Операционная система Windows 8.1 Лицензионная версия по договору №471\1 от 11.12.2014 г.

Электронно-библиотечная система Библиокомплектатор

Национальна электронная библиотека - федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»)

Редакция Базы данных «ПОЛПРЕД Справочники»

Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

-компьютерный класс и доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки) ;

-проектор, совмещенный с ноутбуком для проведения лекционных занятий преподавателем и презентации студентами результатов работы

-раздаточный материал для проведения групповой работы;

-методические материалы к практическим занятиям, лекции (рукопись, электронная версия), дидактический материал для студентов (тестовые задания, мультимедийные презентации);

-для проведения лекционных занятий необходима аудитория, оснащенная интерактивной доской, в которой на стендах размещены необходимые наглядные пособия.

13. Особенности организации обучения по дисциплине обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потерь данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;
- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников – например, так, чтобы лица с нарушением слуха получали информацию визуально, с нарушением зрения – аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи чeskих занятий, выступления с докладами и защитой выполненных работ, проведение тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи: зачет и экзамен, проводимый в письменной форме, – не более чем на 90 мин., проводимый в устной форме – не более чем на 20 мин., – продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 мин.

14. Виды занятий, проводимых в форме практической подготовки

(не предусмотрено при изучении дисциплины)