Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Врио проректора по учебной и воспитательной работе
доцент С.В. Краснов

_____

«17» мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ЛОГИСТИКА В СФЕРЕ УСЛУГ»

Направление подготовки: ***38.03.02 Менеджмент***

Профиль: ***Логистика***

Название кафедры: ***Экономическая теория и экономика АПК***

Квалификация: ***бакалавр***

Формы обучения: ***очная, очно-заочная, заочная***

Кинель 2021

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения курса «Логистика в сфере услуг» является формирование у обучающихся системы компетенций для решения профессиональных задач по эффективному использованию логистического подхода при осуществлении деятельности в сфере услуг.

Для достижения поставленной цели при освоении дисциплины должны быть решены следующие задачи:

- изучить определения, методы и объекты исследований для информационного обеспечения логистики в сфере услуг;
- изучить формирование представления об активных методах воздействия на рынок услуг;
- изучить инструменты логистики в сфере услуг;
- сформировать навыки самостоятельного применения терминологии, лексики дисциплины;
- сформировать навыки самостоятельного обоснования управленческих решений и применения своих знаний к конкретной экономической ситуации;
- сформировать навыки самостоятельного формирования у обучающихся четкого представления о логистике как о концепции управления и целостной системе организации менеджмента.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.17 «Логистика в сфере услуг» относится к части дисциплин, формируемая участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина изучается в 7 семестре на 4 курсе очной форме обучения, в 8 семестре на 4 курсе очно-заочной формы обучения, в 7 и 8 семестре на 4 курсе заочной формы обучения.

3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения ОПОП).

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП *Содержание компетенций*	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-4	Способен осуществлять планирование и контроль поставок товарно-материальных ценностей, а также хранение и перемещение товарно-материальных ценностей, разработку логистических требований и нормативной документации	ИДК-4.1. умеет планировать поставку товарно-материальных ценностей в соответствии с производственным планом ИДК-4.2.Обеспечивает взаимодействие с внутренними и внешними поставщиками ИДК-4.3. Определяет и рассчитывает показатели результативности процессов

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц 216 часов

для очной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	7
Аудиторная контактная работа (всего)		72	72	72
в том числе:	Лекции	36	36	36
	Практические занятия	36	36	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		144		144
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	52		52
	Подготовка к практическим занятиям	48		48
	Решение практических задач	37		37
СРС в сессию:	Зачет с оценкой	7		7
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Зачет с оценкой		Зачет с оценкой
Общая трудоемкость, час.		216		216
Общая трудоемкость, зачетные единицы		6		6

для очной-заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	8
Аудиторная контактная работа (всего)		36	36	36
в том числе:	Лекции	18	18	18
	Практические занятия	18	18	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		180		180
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	87		87
	Подготовка к практическим занятиям	48		48
	Решение практических задач	37		37
СРС в сессию	Зачет с оценкой	8		8
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Зачет с оценкой		Зачет с оценкой
Общая трудоемкость, ч.		216		216

Общая трудоемкость, зачетные единицы	6		6

для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)	
		Всего часов	Объем контактной работы	7 семестр	8 семестр
Аудиторная контактная работа (всего)		**24**	**24**	**8**	**16**
в том числе:	Лекции	12	12	4	8
	Практические занятия	12	12	4	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		**188**		**64**	**124**
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	103		28	75
	Подготовка к практическим занятиям	48		20	28
	Решение практических задач	37		16	21
СРС в сессию:	**Зачет с оценкой**	**4**			**4**
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Зачет с оценкой		Зачет с оценкой	Зачет с оценкой
Общая трудоемкость, ч.		216		72	144
Общая трудоемкость, зачетные единицы		6		3	3

4.2 Тематический план лекционных занятий

для очной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч
1	Сущность, понятие, этапы развития логистики	4
2	Цели, задачи, виды, методы логистики	4
3	Особенности логистики в сфере услуг	4
4	Логистические системы на предприятиях сферы услуг	4
5	Организация и управление логистикой в сфере услуг	4
6	Разработка управленческого решения логистики сферы услуг	4
7	Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом	4
8	Основные показатели оценки логистики в сфере услуг и их характеристика	4
9	Эффективность развития и качество деятельности предприятий сферы услуг с учетом логистического подхода	4
Всего:		**36**

для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч
1	Сущность, понятие, этапы развития логистики	2
2	Цели, задачи, виды, методы логистики	2
3	Особенности логистики в сфере услуг	2
4	Логистические системы на предприятиях сферы услуг	4
5	Организация и управление логистикой в сфере услуг	2
6	Разработка управленческого решения логистики сферы услуг	2
7	Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом.	2
8	Основные показатели оценки логистики в сфере услуг и их характеристика	2
9	Эффективность развития и качество деятельности предприятий сферы услуг с учетом логистического подхода	2
Всего:		**18**

для заочной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч
1	Сущность, понятие, этапы развития логистики	2
2	Цели, задачи, виды, методы логистики	2
3	Особенности логистики в сфере услуг	2
4	Логистические системы на предприятиях сферы услуг	2
5	Основные показатели оценки логистики в сфере услуг и их характеристика	2
6	Эффективность развития и качество деятельности предприятий сферы услуг с учетом логистического подхода	2
Всего:		**12**

4.3 Тематический план практических занятий

для очной формы обучения

№ п./п.	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч
1	Понятие и концепция логистики	4
2	Основные понятия логистики	4
3	Логистики в сфере услуг и ее особенности	4
4	Характеристика логистических систем на предприятиях сферы услуг	4
5	Механизм организации и управления логистикой в сфере услуг	4
6	Разработка управленческого решения логистики сферы услуг	4
7	Опыт развития рынка логистических услуг в РФи за рубежом	4
8	Показатели оценки логистики в сфере услуг	4

9	Развитие и качества деятельности предприятий сферы услуг	4
Всего		**36**

для очно-заочной формы обучения

№ п./п.	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч
1	Понятие и концепция логистики	4
2	Основные понятия логистики	4
3	Логистики в сфере услуг и ее особенности	4
4	Характеристика логистических систем на предприятиях сферы услуг	4
5	Механизм организации и управления логистикой в сфере услуг	4
6	Разработка управленческого решения логистики сферы услуг	4
7	Опыт развития рынка логистических услуг в РФ и за рубежом	4
8	Показатели оценки логистики в сфере услуг	4
9	Развитие и качества деятельности предприятий сферы услуг	4
Всего		**36**

для заочной формы обучения

№ п./п.	Темы практических занятий	Трудоемкость, ч
1	Понятие и концепция логистики	2
2	Логистики в сфере услуг и ее особенности	2
3	Механизм организации и управления логистикой в сфере услуг	2
4	Разработка управленческого решения логистики сферы услуг	2
5	Показатели оценки логистики в сфере услуг	2
6	Развитие и качества деятельности предприятий сферы услуг	2
Всего		**12**

4.4 Тематический план лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5 Самостоятельная работа

для очной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. часы
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по следующим вопросам: Логистический подход к управлению в сервисной деятельности. Логистический сервис предприятия и его особенности. Оценка системы логистического метода в условиях предприятия. Совешенствование логистического метода управления на предприятии.	52
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материалы, подготовка докладов по выбранным темам	48
Решение практических задач	Выполнение практических задач	37
Зачет с оценкой	Изучение (повторение) лекционного материала и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение.	7
ИТОГО		**144**

для очно-заочной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. часы
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по следующим вопросам: Логистический подход к управлению в сервисной деятельности. Логистический сервис предприятия и его особенности. Оценка системы логистического метода в условиях предприятия. Совешенствование логистического метода управления на предприятии. Недостатки в развитии логистического сервиса и пути их устранения. Формирование системы логистического сервиса на предприятии. Потоки сервисных услуг. Виды работ в логистическом сервисе. Последовательность действий по формированию системы логистического сервиса в условиях предприятия. Оценка качества логистики в сфере услуг. Жизненный цикл услуги. Современное состояние и перспективы развития услуг.	87
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материалы, подготовка докладов по выбранным темам	48
Решение практических задач	Выполнение практических задач	37

Зачет с оценкой	Изучение (повторение) лекционного материала и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение.	8
ИТОГО		**180**

для заочной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Трудоемкость дисциплины	Объем акад. часы	
			7 семестр	8 семестр
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по следующим вопросам: Логистический подход к управлению в сервисной деятельности. Логистический сервис предприятия и его особенности. Оценка системы логистического метода в условиях предприятия. Совешенствование логистического метода управления на предприятии. Недостатки в развитии логистического сервиса и пути их устранения. Формирование системы логистического сервиса на предприятии. Потоки сервисных услуг. Виды работ в логистическом сервисе. Последовательность действий по формированию системы логистического сервиса в условиях предприятия. Оценка качества логистики в сфере услуг.	103	28	75
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материалы, подготовка докладов по выбранным темам	48	20	28
Решение практических задач	Выполнение практических задач	37	16	21
Зачет с оценкой	Изучение (повторение) лекционного материала и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение.	4		4
ИТОГО		**188**	**64**	**124**

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины необходимо начать с ознакомления с рабочей программой. Особое внимание следует обратить на вопросы, выносимые для самостоятельного изучения.

В тезисах лекций представлен теоретический материал по дисциплине согласно рабочему плану, в конце приведены вопросы для контроля знаний.

Изучая дисциплину необходимо равномерно распределять время на проработку лекций, самостоятельную работу по выполнению практических работ, самостоятельную работу по подготовке к практическим занятиям. Вопросы теоретического курса, вынесенные на самостоятельное изучение, наиболее целесообразно осваивать сразу после прочитанной лекции, составляя конспект по вопросу в тетради с лекционным материалом.

Если при изучении дисциплины у обучающихся возникают вопросы, то их можно обсудить на консультациях под руководством преподавателя.

Специфика дисциплины заключается в том, что помимо изучения теоретических вопросов, обучающемуся необходимо приобрести практические навыки по эффективному использованию логистического подхода при осуществлении деятельности в сфере услуг.

При работе с литературой следует обратить внимание на источники основной и дополнительной литературы, приведенные в рабочей программе. Для большего представления о дисциплине возможно ознакомление с периодическими изданиями последних лет, Интернет–источниками.

При подготовке к зачету с оценкой особое внимание следует обратить на следующие моменты: зачет с оценкой проводится в устной форме, при подготовке лучше структурировать и конспектировать материал.

6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»:

6.1. Основная литература:

6.1.1 Левкин, Г. Г. Коммерческая логистика : учебник [Электронный ресурс] / Г. Г. Левкин .— М. : Директ-Медиа, 2016 .— 377 с. — ISBN 978-5-4475-7451-2 .— Режим доступа: https://rucont.ru/efd/610967

6.2 Дополнительная литература:

6.2.1 Балаганина, Я. А. Развитие сферы услуг в современной экономике: Монография – Казань: Республиканский центр мониторинга качества образования, 2014.- 153 с. [Электронный ресурс] / М. С. Кузьмин, О. А. Шипшова, Я. А. Балаганина .— 2014 .— 155 с. — ISBN 978-5-906258-46-8 .— Режим доступа: https://rucont.ru/efd/239073;

6.2.2 Левкин, Г. Г. Логистика как предмет внутрифирменного консалтинга при совершенствовании логистической системы предприятия (статья) [Электронный ресурс] / Г. Г. Левкин .— 6 с. — Режим доступа: https://rucont.ru/efd/303977

6.3 Программное обеспечение:

6.3.1. Microsoft Windows 7 Профессиональная 6.1.7601 Service Pack 1;
6.3.2. Microsoft Windows SL 8.1 RU AE OLP NL;
6.3.3. Microsoft Office стандартный 2013;
6.3.4. Microsoft Office Standard 2010;
6.3.5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition;
6.3.6. WinRAR:3.x: Standard License – educational –EXT;
6.3.7. 7 zip (свободный доступ).

6.4. Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:

6.4.1. http://www.consultant.ru – Справочная правовая система «Консультант Плюс».

6.4.2. http://www.garant.ru – Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации «Гарант».

6.4.3. www.elibrary.ru – Научная электронная библиотека.

7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3232. *Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.*	Учебная аудитория на 24 посадочных места, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, экран)
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3234. *Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.*	Учебная аудитория на 39 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, переносной экран)
3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3235 *Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.*	Учебная аудитория на 180 посадочных мест, укомплектована специализированной мебелью (столы, лавки, учебная доска) и техническими средствами обучения (экран, проектор, ноутбук)
4	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3245. *Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.*	Учебная аудитория на 144 посадочных места, укомплектованная специализированной мебелью (столы, лавки, учебная доска) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, переносной экран)
5	Помещение для самостоятельной работы, ауд. 3310а (читальный зал). *Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.*	Помещение на 6 посадочных мест, укомплектованное специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья) и оснащенное компьютерной техникой (6 рабочих станций), подключенной к сети «Интернет» и обеспечивающей доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
6	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного	Специальный инструмент и инвентарь для учебного оборудования:

	оборудования, ауд. 3203б. *Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.*	кисточки для очистки компьютеров и комплектующих, спирт, комплектующие и расходные материалы.

8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1 Виды и формы контроля по дисциплине

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях, подготовке докладов. Текущему контролю подлежит посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения дисциплинарных компетенций (результатов обучения по дисциплине) является промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой, проводимого с учетом результатов текущего контроля в 7 семестре на 4 курсе очной форме обучения, в 8 семестре на 4 курсе очно-заочной формы обучения, в 7 и 8 семестре на 4 курсе заочной формы обучения.

8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Тематика практических и ситуационных задач.

Задача№1. В условиях «рынка покупателя, продавец организует свою деятельность исходя из покупательского спроса. При этом спрос не ограничивается ограничивается спросом на товар. Покупатель диктует свои условия также и на состав, и на качество услуг, оказываемых ему в процессе поставки товара. Номера услуг фактически оказываемые предприятием 7,8,11,16,21,27,32. Определить уровень сервиса.

Исходные данные.

Таблица

Перечень услуг, которые теоретически могут быть оказаны предприятием

Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел./ч	Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел/ч	Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел/ч	Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел./ч
1	0,5	9	1	17	1	25	3
2	1	10	1	18	4	26	2
3	2	11	2	19	4	27	0,5
4	2	12	1	20	2	28	0,5
5	1	13	3	21	0,5	29	4
6	0,5	14	2	22	0,5	30	1
7	4	15	0,5	23	1	31	0,5
8	0,5	16	1	24	0,5	32	2

Задача 2. Производственная предприятие планирует выпуск новой продукции. Прогнозируемый годовой спрос составляет 600 ед. Постоянные затраты, связанные с выпуском такого объема продукции, находятся на уровне 12000 руб. в год. Планируемые переменные расходы на единицу продукта составляют 42 руб. Анализ конкурентных компаний, выпускающих аналогичную продукцию, показал, что средний уровень отпускных

цен составляет 67 руб. за единицу. Необходимо определить «точку безубыточности» в натуральном и стоимостном выражении.

Задача№3. В консультационную фирму обратилась российская компания с вопросом: где ей выгоднее закупать комплектующие: в Европе или в Азии? Исходные данные: удельная стоимость поставляемого груза – 3000 долл. США/куб.м; транспортный тариф – 105 дол. ША/куб, м; импортная пошлина на товар из Азии -12%; ставка на запасы: в пути -1,9%, страховые -0,8%. стоимость товара: в Европе -108 дол. США, в Азии -89.Дайте ответ голландской компании.

Задача №4. Для производства вилочных погрузчиков предприятию необходимо закупить в следующем году 8000 шт комплектующих по цене 320 денежных единиц за одну штуку. Стоимость содержания одного комплектующего изделия на складе составляет 13% от его цены. В прошлом году транспортно-заготовительные расходы в расчете на одну партию поставки составили 850 денежных единиц. Определить оптимальную партию поставки комплектующих изделий, оптимальную периодичность поставки комплектующих, количество поставок в год.

Задача №5. Выберите для внедрения систему распределения из двух предполагаемых, если для каждой из систем известно, что годовые эксплуатационные затраты 1)7040 долл США/год, 2) 3420 долл. США /год; годовые транспортные затраты 1)4480 долл. США, 2) 5520 долл США/год, капитальные вложения в строительство распределительных центров – 1)32534 долл. США, 2)42810 долл. США; срок окупаемости системы 1) 7,3 года, 2) 7,4 года.

Задача 6. Грузооборот склада равен 13000 тонн в месяц. Через участок приемки проходит 28% грузов. Через приемочную экспедицию за месяц проходит 4600 тонн грузов. Из приемочной экспедиции на участок приемки поступает 1200 тонн грузов. Определите сколько тонн грузов в месяц проходит напрямую из участка разгрузки на участок хранения.

Задача№7. Предприятие поставщик установило следующие цены на свою продукцию листовую пластмассу с учетом системы оптовых скидок. До 1000 листов -180 нед. ед/лист, от 1000 до 5000 лисов -175,0 ден. ед/лист, 5000 листов и более -172,5 ден ед/лист. Затраты на заказ у предприятия-потребителя пластмассы составляют 450 ден ед., текущие затраты на ее хранение 36 ден ед в год, годовая потребность составляет 1000 листов. Определите размер оптимальной партии закупки пластмассы с учетом скидок.

Задача№8. Принять решение по выбору варианта поставки продукции от двух возможных поставщиков. Имеются две фирмы А и В, производящие одинаковую продукцию, одинакового качества. Обе фирмы известны и надежны. Фирма А от потребителя расположена на расстоянии 500км, а фирма В – на 300км. При этом товар, поставляемый фирмой А пакетирован на поддоне и подлежит механизированной разгрузке. Фирма В поставляет товар в коробках, которые необходимо выгружать вручную.Тариф на перевозку груза от фирмы А – 0,5 условных денежных единиц закилометр (у.д.е./км). При поставке груза от фирмы В тарифная ставка составляет 0,7 у.д.е./км. Время выгрузки пакетированного груза – 30минут, анепакетированного – 10 часов. Часовая тарифная ставка рабочего-грузчика на участке разгрузки – 6 у.д.е.

Задача№9. При заключении договора с поставщиками мороженного в кафе менеджер по закупкам располагает следующей информацией. За предстоящие Т /ПЛ =5 теплых месяцев года посетители кафе съедят примерно V = 3000 кг мороженого. Развесное мороженое поставляется в упаковках по m = 20 кг. В холодильную камеру, где оно хранится, вмещается 40 упаковок. Затраты на хранение одной упаковки в течение всех 5≤Q MAX месяцев составляют С 2 =36 ден.ед./уп. Кафе предполагает получить товарный кредит от хладокомбината сроком на t КР = 35 дней. Кафе работает практически ежедневно, что за 5 месяцев составляет приблизительно Т ПЛ = 150 дней.

Методика выполнения ситуационных и практических задач

Задача №1. В условиях «рынка покупателя, продавец организует свою деятельность исходя из покупательского спроса. При этом спрос не ограничивается ограничивается спросом на товар. Покупатель диктует свои условия также и на состав, и на качество услуг, оказываемых ему в процессе поставки товара. Номера услуг, фактически оказываемые предприятием 7,8,11,16,21,27,32. Определить уровень сервиса.
Исходные данные.

Таблица

Перечень услуг, которые теоретически могут быть оказаны предприятием

Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел./ч	Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел/ч	Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел/ч	Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел./ч
1	0,5	9	1	17	1	25	3
2	1	10	1	18	4	26	2
3	2	11	2	19	4	27	0,5
4	2	12	1	20	2	28	0,5
5	1	13	3	21	0,5	29	4
6	0,5	14	2	22	0,5	30	1
7	4	15	0,5	23	1	31	0,5
8	0,5	16	1	24	0,5	32	2

Решение: уровень сервиса рассчитывается как сумма номера услуг, фактически оказываемая предприятием /время необходимое для оказания услуги (4+0,5+2+1+0,5+0,5+2/50)*100%= 21%. Ответ: уровень сервиса составляет 21%

Критерии и шкала оценки ситуационных и практических задач:

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом, ориентируется в необходимых для выполнения практических задачах, безошибочно их решая;
- оценка «не зачтено» выставляется если обучающийся допускает ошибки в решении.

Устный опрос

Контрольные вопросы по темам дисциплины:

Тема 1. Сущность, понятие, этапы развития логистики

1. Дайте определение логистики.
2. В чем заключается сущность логистики в сфере услуг?
3. Перечислите этапы развития логистики.
4. Назовите предпосылки развития логистики.
5. Охарактеризуйте концептуальные положения логистики в сфере услуг.

Тема 2. Цели, задачи, виды, методы логистики.

1. Каковы основные цели логистики?
2. Перечислите виды логистики.
3. Охарактеризуйте основные методы, применяемые в логистике в сфере услуг.
4. Опишите структуру логистики на предприятии.
5. Каково место логистики в деятельности предприятия.

Тема 3. Особенности логистики в сфере услуг.

1. Каковы особенности логистики в сфере услуг?
2. Перечислите функциональные области логистики.
3. Что представляют собой логистические системы?
4. Каковы функции логистики на микро и макроуровне в сфере услуг?
5. Опишите методологический аппарата логистики в сфере услуг?

Тема 4. Логистические системы на предприятиях сферы услуг.

1. Каковы принципы работы информационной системы приобретения услуг транспорта на тендерной основе?
2. Перечислите основные функции различных сфер бизнеса.
3. Опишите системное планирование логистики в сфере услуг.
4. Каковы особенности логистических систем, осуществляемых на предприятии.
5. Виды информационных систем в логистике.

Тема 5. Организация и управление логистикой в сфере услуг.

1. Что представляет собой организация логистики в сфере услуг?
2. Как происходит управление логистикой в сфере услуг?
3. Назовите основные функции логистики в сфере услуг.
4. Опишите методологический аппарат логистики в сере услуг.
5. Перечислите ключевые проблемы, с которыми сталкиваются участники логистики в сфере услуг.

Тема 6. Разработка управленческого решения логистики сферы услуг.

1. Опишите процедуру разработки управленческого решения логистики в сфере услуг.
2. Назовите участников, которые принимают решения в сфере логистики сферу услуг.
3. Что представляет собой логистическая операция?
4. Назовите классификацию логистических операций.
5. Перечислите логистическую цепь для области логистики серы услуг.

Тема 7. Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом.

1. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы развития рынка логистических услуг в России.
2. Каково отличие развития рынка логистических услуг в России от зарубежных?
3. Назовите типы показателей по сферам логистики.
4. Дайте определение концепции маржинального анализа в логистике сферы услуг.
5. Перечислите задачи развития рынка логистических услуг в РФ.

Тема 8. Основные показатели оценки логистики в сфере услуг и их характеристика

1. Назовите классификацию показателей логистики.
2. Каковы способы сравнения логистических показателей.
3. Перечислите этапы бенчмаркинга и основные инструменты.
4. Представьте формулу определения точки безубыточности для предприятий логистической системы.
5. Перечислите проблемы, возникающие при использовании системы логистических показателей.

Тема 9. Эффективность развития и качество деятельности предприятий сферы услуг с учетом логистического подхода

1. В чем заключается совокупный эффект от применения логистического подхода в производственной сфере экономики предприятия.
2. Дайте определение понятию логистические издержки**.**
3. Назовите шесть правил логистики.
4. На что направлены стратегические цели логистики сферы услуг?
5. Какие факторы определяют актуальность логистики при переходе к рыночным отношениям?

Критерии и шкала оценки контрольных вопросов:

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом, ориентируется в основных понятиях дисциплины;

- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, не владеющему основополагающими знаниями по поставленному вопросу, если он не ориентируется в основных понятиях, не исправляет своих ошибок после наводящих вопросов.

Тематика докладов по дисциплине

1. Услуги в системе интегрированного рынка.
2. Услуги как объект коммерции.
3. Инфраструктурная сущность услуг.
4. Классификация услуг.
5. Ценообразование на рынке услуг.
6. Логистический сервис предприятия и его особенности.
7. Логистический подход к управлению в сервисной деятельности.
8. Этапы разработки управленческого решения.
9. Логистический метод управления в сервисной деятельности и его особенности.
10. Содержание логистического сервиса предприятия.
11. Оценка системы логистического метода предприятия.
12. Мероприятия по совершенствованию логистического метода управления на предприятии.
13. Условия формирования логистического сервиса предприятия.
14. Необходимость логистического сервиса в процессе предоставления услуг.
15. Выявить проблемы логистического сервиса и их классификацию на примере предприятия.
16. Основные принципы сервиса в логистике.
17. Виды работ в области логистического сервиса.
18. Информационное обслуживание логистики в сфере услуг.
19. Последовательность действий по формированию системы логистического сервиса на предприятии.
20. Система качества логистики в сфере услуг.

Критерии и шкала оценивания докладов:

- оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся подготовил доклад по выбранной теме, отражающий основные положения рассматриваемого вопроса и выступил на практическом занятии;

- оценка «не зачтено» выставляется, если не подготовлен доклад по выбранной теме или в нем не раскрыто основное содержание материала.

Зачет с оценкой по дисциплине проводится в устной форме по следующим вопросам:

Пример билета

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Профиль: Логистика
Кафедра: Экономическая теория и экономика АПК
Дисциплина: Логистика в сфере услуг

Билет №1.

1.Сущность, понятие, этапы развития логистики.
2. Цели, задачи, виды, методы логистики.
3. Задача. В условиях «рынка покупателя, продавец организует свою деятельность исходя из покупательского спроса. При этом спрос не ограничивается ограничивается

спросом на товар. Покупатель диктует свои условия также и на состав, и на качество услуг, оказываемых ему в процессе поставки товара. Номера услуг фактически оказываемые предприятием 7,8,11,16,21,27,32. Определить уровень сервиса.
Исходные данные.

Таблица

Перечень услуг, которые теоретически могут быть оказаны предприятием

Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел./ч	Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел/ч	Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел/ч	Номер услуги	Время необходимое для оказания услуги, чел./ч
1	0,5	9	1	17	1	25	3
2	1	10	1	18	4	26	2
3	2	11	2	19	4	27	0,5
4	2	12	1	20	2	28	0,5
5	1	13	3	21	0,5	29	4
6	0,5	14	2	22	0,5	30	1
7	4	15	0,5	23	1	31	0,5
8	0,5	16	1	24	0,5	32	2

Составитель _____ И.С. Курмаева
Заведующий кафедрой _____А.А. Пенкин
4 мая 2021 г.

Перечень вопросов на зачет с оценкой:

1. Сущность, понятие, этапы развития логистики
2. Цели, задачи, виды, методы логистики
3. Понятие, экономическое содержание и роль услуг в логистических системах.
4. Услуги в системе интегрированного рынка.
5. Услуги как объект коммерции.
6. Особенности логистики в сфере услуг
7. Логистические системы на предприятиях сферы услуг
8. Организация и управление логистикой в сфере услуг
9. Разработка управленческого решения логистики сферы услуг
10. Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом
11. Основные показатели оценки логистики в сфере услуг и их характеристика
12. Эффективность развития и качество деятельности предприятий сферы услуг с учетом логистического подхода
13. Концепции и принципы логистической деятельности.
14. Основные функции логистики в сфере услуг.
15. Методология исследования логистических систем.
16. Термины и определения в области услуг.
17. Классификация услуг.
18. Специфика конкретных видов услуг.
19. Жизненный цикл услуги.
20. Требования к качеству услуг.
21. Нормативные правовые акты, регулирующие деятельность в сфере услуг.
22. Стратегия развития системы оценки качества услуг.
23. Системы качества на предприятиях сферы услуг.
24. Стратегическое планирование логистических систем в сфере услуг.
25. Служба логистики на предприятиях сферы услуг.
26. Материально-техническая база предприятия сферы услуг.

27. Эффективность применения логистики в сфере услуг.
28. Современное состояние и перспективы развития услуг.
29. Практика внедрения логистических принципов в деятельность российских предприятий сферы услуг.
30. Инфраструктурная сущность услуг.
31. Классификация услуг.
32. Ценообразование на рынке услуг.
33. Логистический подход к управлению в сервисной деятельности.
34. Логистический сервис предприятия и его особенности.
35. Оценка системы логистического метода в условиях предприятия.
36. Совешенствование логистического метода управления на предприятии.
37. Недостатки в развитии логистического сервиса и пути их устранения.
38. Формирование системы логистического сервиса на предприятии.
39. Потоки сервисных услуг.
40. Виды работ в логистическом сервисе.
41. Последовательность действий по формированию системы логистического сервиса в условиях предприятия.
42. Оценка качества логистики в сфере услуг.
43. Жизненный цикл услуги.
44. Современное состояние и перспективы развития услуг.

8.3. Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

При определении оценки знаний обучающихся во время проведения зачета с оценкой преподаватель руководствуется следующими критериями:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если вопросы раскрыты, изложены логично, уровень его знаний по дисциплине достаточен для формирования профессиональных компетенций, показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, продемонстрирована способность использовать сведения из различных источников в реальных условиях, решена задача;
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он ответил на теоретические вопросы билета, но допустил несущественные ошибки и пробелы в знаниях, освоившему, как минимум, все компетенции;
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он ответил на два вопроса билета, при этом допустил существенные ошибки;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если уровень знаний обучающегося недостаточен для освоения изучаемой дисциплины, если он неуверенно ориентируется в рекомендуемой литературе, неуверенно или неполно отвечает на дополнительные вопросы.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Логистика в сфере услуг» проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

▪ на занятиях (опрос, решение практических и ситуационных задач);

▪ по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;

▪ по результатам выполнения индивидуальных заданий (доклад);

▪ по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме зачета с оценкой.

Зачет с оценкой проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется кафедрой (устный – по билетам). Оценка по результатам зачета с оценкой – «отлично, «хорошо», «удовлетворительно», «» или «не зачтено».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях, а также по результатам доклада на научной студенческой конференции.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).

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

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

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Решение практических и ситуационных задач	Совместная деятельность группы обучающихся с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Комплект практических и ситуационных задач
2	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное	Темы докладов

		выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика докладов выдается на занятии, выбор темы осуществляется самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на научных студенческих конференциях, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие обучающиеся.	
3	Устный опрос	Устный опрос по контрольным вопросам терминам может проводиться в начале/конце практического занятия, либо в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем обучающийся может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам дисциплины
4	Зачет с оценкой	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное обучающемуся на подготовку- 60 минут.	Комплект вопросов к зачету с оценкой

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:
доцент кафедры «Экономическая теория и экономика АПК» канд. экон. наук
Курмаева И. С.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Экономическая теория и экономика АПК» «30» апреля 2021 г., протокол №8.

Заведующий кафедрой
канд. экон. наук, профессор А. А. Пенкин _____

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии экономического факультета
канд. экон. наук Н. Н. Липатова _____

Руководитель ОПОП ВО
канд. экон. наук, доцент О. И. Курлыков _____

Начальник УМУ
канд. техн. наук, доцент С. В. Краснов _____