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

«СЕРВИС В ЛОГИСТИКЕ»

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

Цель изучения курса «Сервис в логистике» состоит в формировании у обучающихся компетенций, направленных на управление материальными потоками, и сопутствующими им информационными и прочими потоками в соответствии с потребностями рынка при реализации одной из координирующих функций логистики – управления логистическим сервисом.

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

- изучить прикладную теорию логистики сервиса;
- изучить и освоить стратегии управления логистикой сервиса;
- изучить структуру полного цикла заказа клиентов: основные проблемы и специфику управления логистическим сервисом компаниями с различными видами деятельности;
- сформировать навыки самостоятельного применения терминологии, лексики дисциплины;
- сформировать навыки самостоятельного выявления проблем в организации и реализации управления материальными потоками при управлении логистическим сервисом.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.22 «Сервис в логистике» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, часть формируемая участниками образовательных отношений учебного плана.

Дисциплина изучается в 8 семестре на 4 курсе на очной форме обучения, в 8 семестре на 4 курсе и 9 семестре 5 курса очно-заочной формы обучения, в 9 семестре на 5 курсе заочной формы обучения.

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

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)	Индикаторы достижения результатов обучения по дисциплине
ПК-6	Способен разрабатывать транспортные схемы, методы доставки и оптимизации транспортных потоков	ИДК-6.1. проводит анализ эффективности логистических транспортных потоков ИДК-6.2. Определяет необходимые виды транспортных средств для грузоперевозок ИДК-6.3. Определяет оптимальные сроки, маршруты движения, методы доставки

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	8
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:		**108**		**108**
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	54		54
	Подготовка к практическим занятиям	42		42
	Решение практических задач	12		12
СРС в сессию	Экзамен	**36**		**36**
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Экзамен		Экзамен
Общая трудоемкость, ч.		**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 семестр	9 семестр
Аудиторная контактная работа (всего)		**52**	**52**	**16**	**36**
в том числе:	Лекции	26	26	8	18
	Практические занятия	26	26	8	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		**128**		**20**	**108**
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	73		9	64
	Подготовка к практическим занятиям	45		9	36
	Решение практических задач	10		2	8
СРС в сессию:	Экзамен	**36**			**36**
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Экзамен			Экзамен
Общая трудоемкость, ч.		**216**		**36**	**180**
Общая трудоемкость, зачетные единицы		9		1	8

для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	9
Аудиторная контактная работа (всего)		**22**	**22**	**22**
в том числе:	Лекции	12	12	12
	Практические занятия	10	10	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		**185**		**185**
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	107		107
	Подготовка к практическим занятиям	68		68
	Решение практических задач	10		10
СРС в сессию	**Экзамен**	**9**		**9**
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Экзамен		Экзамен
Общая трудоемкость, ч.		**216**		**216**
Общая трудоемкость, зачетные единицы		6		6

4.2 Тематический план лекционных занятий
для очной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч
1.	Необходимость изучения логистики сервиса	4
2.	Роль логистики сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей	4
3.	Элементы, функции сервисной логистики	4
4.	Основные положения оценки логистического сервиса	4
5.	Организация и управление сервисной логистикой	4
6.	Развитие рынка логистических услуг в развитых странах	4
7.	Управление качеством в системе обслуживания потребителей	4
8.	Формирование системы логистического сервиса предприятия	4
9.	Основные показатели оценки логистики сервиса и их характеристика	4
Всего:		**36**

для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч
1.	Роль логистики сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей	2
2.	Элементы, функции сервисной логистики	4
3.	Организация и управление сервисной логистикой	4
4.	Развитие рынка логистических услуг в развитых странах	4
5.	Управление качеством в системе обслуживания потребителей	4
6.	Формирование системы логистического сервиса предприятия	4
7.	Основные показатели оценки логистики сервиса и их характеристика	4
Всего:		**26**

для заочной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч
1.	Роль логистики сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей	4
2.	Формирование системы логистического сервиса предприятия	4
3.	Основные показатели оценки логистики сервиса и их характеристика	4
Всего:		**12**

4.3 Тематический план практических занятий

для очной формы обучения

1	Логистический сервис его задачи и принципы	4
2	Классификация логистического сервиса	4
3	Экономические показатели работы сервисных предприятий и способы их определения	4
4	Параметры качества функционирования логистического сервиса	4
5	Построение эффективной схемы взаимоотношний поставщиков и потребителей логистических услуг	4
6	Логистический аутсорсинг	4
7	Междунароный рынок логистических услуг и его развитие в РФ и за рубежом	4
8	Факторы качества потребительского сервиса	4
9	Международные страндарты по управлению и обеспечению качества услуг.	4
Всего		**36**

для очно-заочной формы обучения

1	Логистический сервис его задачи и принципы	2
2	Классификация логистического сервиса	4
3	Экономические показатели работы сервисных предприятий и способы их определения	4
4	Параметры качества функционирования логистического сервиса	4
5	Построение эффективной схемы взаимоотношний поставщиков и потребителей логистических услуг	4
6	Международные страндарты по управлению и обеспечению качества	4
7	Междунароный рынок логистических услуг и его развитие в РФ и за рубежом	4
Всего		**26**

для заочной формы обучения

1	Логистический сервис его задачи и принципы	2
2	Классификация логистического сервиса	2
3	Экономические показатели работы сервисных предприятий и способы их определения	2
4	Параметры качества функционирования логистического сервиса	2
5	Построение эффективной схемы взаимоотношний поставщиков и потребителей логистических услуг	2
Всего		**10**

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: Взаимодействие логистики и маркетинга для формирования системы потребительского сервиса. Особенности логистических закупок материальных ресурсов, производства и распределения готовой продукции. Содержание транспортно-экспедиционных услуг в процессе обслуживания. Характеристика логистических провайдеров. Полный цикл заказа клиентов: особенности реализации в зависимости от вида деятельности предприятия. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса.	54
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материалы, подготовка докладов по выбранным темам	42
Решение практических и ситуационных задач	Выполнение практических задач	12
ИТОГО		**108**

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: Взаимодействие логистики и маркетинга для формирования системы потребительского сервиса. Особенности логистических закупок материальных ресурсов, производства и распределения готовой продукции. Содержание транспортно-экспедиционных услуг в процессе обслуживания. Характеристика логистических провайдеров. Полный цикл заказа клиентов: особенности реализации в зависимости от вида деятельности предприятия. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом. Коцепция «ценности для клиента»: идеи, принципы, положения, роль логистики.	73
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материалы, подготовка докладов по выбранным темам	45
Решение практических и ситуационных задач	Выполнение практических и ситуационных задач	10
ИТОГО		**128**

для заочной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем, акад.часы
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по следующим вопросам: Взаимодействие логистики и маркетинга для формирования системы потребительского сервиса. Особенности логистических закупок материальных ресурсов, производства и распределения готовой продукции. Содержание транспортно-экспедиционных услуг в процессе обслуживания. Характеристика логистических провайдеров. Полный цикл заказа клиентов: особенности реализации в зависимости от вида деятельности предприятия. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом. Коцепция «ценности для клиента»: идеи, принципы, положения, роль логистики. Алгоритм формирования логистического сервиса: особенности его применения для предприятий с различными видами деятельности. Традиционные и современные методы обслуживания потребителей: основные принципы и принципиальные различия. Специфика управления качеством логистического сервиса на предприятиях с различными видами деятельности.	107
Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материалы, подготовка докладов по выбранным темам	68
Решение практических и ситуационных задач	Выполнение практических и ситуационных задач	10
ИТОГО		**185**

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 выявления проблем в организации и реализации управления материальными потоками при управлении логистическим сервисом, поиска и применения инструментов и подходов для обеспечения рационального распределения товарно-материальных ценностей при доведении их до потребителя.

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 экзамену особое внимание следует обратить на следующие моменты: экзамен 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 Логистика [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров / ред.: Б.А. Аникин, ред.: Т.А. Родкина .— М. : Проспект, 2015 .— 406 с. — ISBN 978-5-392-16340-3 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/632815

6.1.2. Логистика [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров / ред.: Б.А. Аникин, ред.: Т.А. Родкина .— М. : Проспект, 2015 .— 406 с. — ISBN 978-5-392-16340-3 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/632815

6.2 Дополнительная литература:

6.2.2 Левкин, Г.Г. Анализ применения терминов «закупка» и «снабжение» в теории и практике логистики // Логистика. - 2018. - № 7. - С. 44-47 [Электронный ресурс]: [статья] / Е.А. Панова, Т.В. Новикова, Г.Г. Левкин .— 2018 .— 4 с. — Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/683429

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».

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 оборудования, ауд. 3203б.	Специальный инструмент и инвентарь для учебного оборудования: кисточки для очистки компьютеров и

	Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.	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 индивидуальных заданий в форме доклада, решении практических задач. Текущему контролю подлежит посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения компетенций является промежуточная аттестация в форме экзамена, проводимый с учетом результатов текущего контроля в 8 семестре на 4 курсе и 9 семестре 5 курса очно-заочной формы обучения, в 9 семестре на 5 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. Определите количество контейнеров для деталей в системе «JIT» при следующих условиях. Норма потребления для производственного процесса – 280 деталей в час. Показатель эффективности процесса 0,11. Каждый контейнер содержит 35 деталей и требует в среднем 15 минут для завершения цикла.

Задача№2. Предприятие получило два заказа на продукт А: один заказ на 230 ед.; второй заказ на 300 ед. Заказ на 230 единиц должен быть выполнен на начало 6-й недели текущего графика, заказ на 300 единиц – на начало 10-й недели. Время исполнения каждого заказа – 1 неделя. Каждый продукт А состоит из 5-ти единиц компонента В и 3-х единиц компонента С. Компонент В заказывается, время его доставки – 3 недели. Компонент С изготавливается на предприятии, и его производство занимает 2 недели. Сырье для компонента С заказывается у поставщика. Для каждой единицы компонента С требуется 4 единицы сырья D. Срок поставки сырья – 1 неделя. На начало 1-й недели на складе готовой продукции предприятия находилось 60 ед. продукта А, а объем произведенных по графику компонентов С составил 90 единиц. Определите размер и временные интервалы заказов-релизов, необходимых для удовлетворения требований по отгрузке готового продукта А, при непрерывной организации поставок.

Задача №3. 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 №4. 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 №5. 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 №6. 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№7. Организация прогнозирует объем выпуска основных видов продукции за месяц в следующем количестве: товар А – 1500 ед.; товар В – 840 ед.; товар С – 800 ед. Количество рабочих дней в месяце – 20 Продолжительность рабочего дня – 7 ч. Разработайте ежедневный график выпуска продукции и производственного процесса для традиционного производства.

Задача№8. Годовая потребность в материале – 2800 т. Цена 1 т материала – 175 тыс. руб. Затраты на размещение одного заказа – 40 тыс. руб. Годовые затраты хранения 1 т материала – 4,3 тыс. руб. Годовая доходность альтернативных вариантов использования активов – 8 %. В течение года потребление материала осуществляется равномерно. Необходимо определить оптимальный размер заказа, т, и его экономические характеристики (общие затраты на управление запасами, руб.

Методика решения практических и ситуационных задач

Задача №1. Решение: оптимальное число карточек канбан (N) определяется по следующей формуле:

$$N = D*T(1+X)/C, \text{ где}$$

D – плановая норма потребления на производственном участке, единиц в день (в час);

T – среднее время ожидания для пополнения деталей плюс среднее время производства для одного контейнера, дней (минут);

X – переменная, определенная руководством предприятия и отражающая возможную неэффективность системы;

C – емкость стандартного контейнера, ед.

Решение: подставив в выше приведенную формулу данные задачи получаем

N=280*15/60 (1+0,11) / 35 = 2,22, округляем полученное значение до 3. Ответ 3 контейнера необходимо при заданный условиях.

Критерии и шкала оценки:

- 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. Необходимость изучения логистики сервиса

1. Что такое логистика и какого ее значение для предприятия?
2. Какие существуют виды логистики?
3. С чем связана необходимость изучения теоретических основ логистики сервиса?

Тема 2. Роль логистики сервиса в определении целей и задач обслуживания потребителей

1. Раскройте сущность логистики сервиса.

2. Какие составляющие включает в себя функционал «управление закупками»?
3. Охарактеризуйте основные функции, которые выполняют транспортные экспедиторы в закупочной логистике?

Тема 3. Элементы, функции сервисной логистики

1. Перечислите основные элементы сервисной логистики.
2. От чего зависит стратегия сервисной логистики в условиях предприятия?
3. Охарактеризуйте ключевые функции логистики.

Тема 4. Основные положения оценки логистического сервиса.

1. Как осуществляется оценка логистического сервиса?
2. Опишите алгоритм выбора поставщиков.
3. Опишите процедуру разработки и внедрения стратегии сервисной логистики.

Тема 5. Организация и управление сервисной логистикой

1. Перечислите основные составляющие организации сервисной логистики.
2. Как осуществляется группировка затрат в логистике сервиса?
3. Опишите особенности управления логистикой сервиса.

Тема 6. Развитие рынка логистических услуг в развитых странах

1. Как осуществляется планирование деятельности в логистике сервиса развитых стран?
2. Охарактеризуйте развитие рынка логистических услуг в РФ.
3. Какие проблемы сдерживают развития рынка логистических услуг в России и за рубеджом?

Тема 7. Управление качеством в системе обслуживания потребителей

1. Как проводится аудит в сервисной логистики?
2. Опишите особенности проведения оценки качества в системе обслуживания потребителей?
3. Какова роль системы автоматизации в логистической деятельности?

Тема 8.Формирование системы логистического сервиса предприятия

1. Что представляет собой системыалогистического сервиса предприятия?
2. Опишите процедуру управления закупками в крупных и успешных компаниях.
3. В чем заключается необходимость изучения современных информационных технологий?

Тема 9. Основные показатели оценки логистики сервиса и их характеристика

1. Дайте характеристику основным показателям оценки логистики сервиса.
2. Как рассчитывается уровень сервиса?
3. Как увеличиваются затраты на обслуживание при уменьшении уровня логистического обслуживания?

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. Перспектива развития логистики сервиса в РФ.
2. Проблемы развития логистики сервиса.
3. Взаимосвязь логистики сервиса и маркетинга.
4. Влияние логистики сервиса на формирование конкурентных преимуществ компаний-производителей.
5. Основные направления снижения затрат в логистике сервиса.
6. Эффективность логистики сервиса.
7. Планирование и управление закупками на предприятии.

8. Управление логистическими издержками предприятия.
9. Основные критерии выбора поставщика при осуществлении процесса закупки ресурсов.
10. Разработка логистического бизнес-процесса в логистике сервиса.

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.

Экзамен 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: Сервис в логистике

Билет №1.

1. Понятие, цели и задачи логистики сервиса.
2. Особенности процесса логистики сервиса.
3. Задача. Определите количество контейнеров для деталей в системе «JIT» при следующих условиях. Норма потребления для производственного процесса – 280 деталей в час. Показатель эффективности процесса 0,11. Каждый контейнер содержит 35 деталей и требует в среднем 15 минут для завершения цикла.

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

Перечень вопросов к экзамену

4. Понятие, цели и задачи логистики сервиса.
5. Особенности процесса логистики сервиса.
6. Функции и задачи логистики сервиса.
7. Основные направления снижения затрат в логистике сервиса.
8. Виды инноваций в логистике сервиса.
9. Взаимосвязь логистики сервиса и маркетинга.
10. Резервы экономии и рациональное использование материальных ресурсов в логистике сервиса.
11. Логистический риск и формы его проявления в логистике сервиса.
12. Управление логистическим риском в логистике сервиса.
13. Основные задачи логистики сервиса.
14. Стратегии управления логистикой снабжения.

15. Роль посредников в логистике сервиса.
16. Эффективность логистики логистики сервиса.
17. Функционально-стоимостной анализ в логистике сервиса.
18. Экономическое обоснование стратегических решений в логистике сервиса.
19. Аудит и оценка эффективности логистики сервиса.
20. Взаимодействие логистики и маркетинга для формирования системы потребительского сервиса.
21. Особенности логистических закупок материальных ресурсов, производства и распределения готовой продукции.
22. Содержание транспортно-экспедиционных услуг в процессе обслуживания.
23. Характеристика логистических провайдеров.
24. Полный цикл заказа клиентов: особенности реализации в зависимости от вида деятельности предприятия.
25. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом.
26. Коцепция «ценности для клиента»: идеи, принципы, положения, роль логистики.
27. Алгоритм формирования логистического сервиса: особенности его применения для предприятий с различными видами деятельности.
28. Традиционные и современные методы обслуживания потребителей: основные принципы и принципиальные различия.
29. Специфика управления качеством логистического сервиса на предприятиях с различными видами деятельности.
30. Перспектива развития логистики сервиса в РФ.
31. Проблемы развития логистики сервиса.

8.3 Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

При определении оценки знаний обучающихся во время проведения экзамена 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 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 экзамена.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей программы. Форма проведения экзамена определяется кафедрой (устный – путем собеседования по вопросам).

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

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	Темы докладов

		публичное 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	Экзамен	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 экзамену

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 _____