


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан факультета экономики

 В.С. Отто

«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная логистика

Уровень основной профессиональной образовательной программы
магистратура

Направление подготовки 38.04.01 Экономика

Направленность (профиль) подготовки Экономика фирмы и отраслевых рынков

Форма обучения очная

Сроки освоения ОПОП нормативный срок освоения 2 года

Факультет экономики

Кафедра теоретической экономики

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Сервисная логистика» являются формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций в сфере оптимизации потоков услуг, оказываемых организацией своим клиентам.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина «Сервисная логистика» относится вариативной части к Блока 1 дисциплинам по выбору.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

Микроэкономика (продвинутый уровень)

Макроэкономика (продвинутый уровень)

Экономика фирмы (продвинутый уровень)

Экономика отраслевых рынков

2.3. Знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной, необходимы для подготовки к государственной итоговой аттестации.

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
1.	ОПК-3	Способностью принимать организационно-управленческие решения	Основы планирования, организации и контроля потоков оказываемых фирмой услуг	Использовать теоретические аспекты логистики в бизнесе, в процессе принятия решений о построении модели сервисного обслуживания потребителей и фирм	Навыками принятия решений, направленных на оптимизацию потоков услуг, оказываемых фирмой
2.	ПК-3	Способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	Логистические методы исследования уровня сервиса, предлагаемого фирмой своим клиентам	Оценивать уровень предоставляемого организацией сервисного обслуживания клиентов на уровне фирмы и отраслевого рынка	Навыками исследования уровня сервиса на уровне фирмы и отраслевого рынка
3.	ПК-10	Способность составлять прогноз основных социально-экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом	Методы прогнозирования основных показателей, характеризующих уровень логистического сервиса на уровне предприятия и отрасли	Планировать логистические операции, необходимые для оказания услуг наиболее эффективным способом с точки зрения затрат и удовлетворения запросов потребителей	Навыками прогнозирования показателей сервисного обслуживания внешних и внутренних клиентов фирмы

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Сервисная логистика					
Цель дисциплины		Целями освоения учебной дисциплины «Сервисная логистика» являются формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций в сфере оптимизации потоков услуг, оказываемых организацией своим клиентам			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общепрофессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-3	способностью принимать организационно-управленческие решения	<p>Знать: основы планирования, организации и контроля потоков оказываемых фирмой услуг;</p> <p>Уметь использовать теоретические аспекты логистики в бизнесе, в процессе принятия решений о построении модели сервисного обслуживания потребителей и фирм</p> <p>Владеть Навыками принятия решений, направленных на оптимизацию потоков услуг, оказываемых фирмой</p>	Практические занятия. Самостоятельная работа.	Рефераты собеседование, зачет	<p>Пороговый: Знает основы процесса управления уровнем логистического сервиса фирмы, умеет использовать полученные знания для построения модели сервисного обслуживания клиентов</p> <p>Повышенный: Способен на основе имеющихся знаний в области сервисной логистики принимать решения в сфере оптимизации потоков услуг, оказываемых фирмой внутренним и внешним клиентам.</p>
Профессиональные компетенции					
ПК-3	Способностью проводить самостоятельные исследования в	Знать: Логистические методы исследования уровня сервиса, предлагаемого фирмой своим клиентам;	Практические занятия. Самостоятельная работа.	Рефераты собеседование, зачет	Пороговый: Знает основные подходы и методы исследования уровня клиентского сервиса.

	соответствии с разработанной программой	<p>Уметь оценивать уровень предоставляемого организацией сервисного обслуживания клиентов на уровне фирмы и отраслевого рынка;</p> <p>Владеть: Навыками исследования уровня сервиса на уровне фирмы и отраслевого рынка</p>			<p>Повышенный: Способен самостоятельно с учетом имеющихся знаний исследовать уровень существующего сервиса, предлагаемого фирмой и рынком в целом.</p>
ПК-10	Способность составлять прогноз основных социально-экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом	<p>Знать: методы прогнозирования основных показателей, характеризующих уровень логистического сервиса на уровне предприятия и отрасли;</p> <p>Уметь планировать логистические операции, необходимые для оказания услуг наиболее эффективным способом с точки зрения затрат и удовлетворения запросов потребителей</p> <p>Владеть навыками прогнозирования показателей сервисного обслуживания внешних и внутренних клиентов фирмы</p>	Практические занятия. Самостоятельная работа.	Рефераты, собеседование, зачет	<p>Пороговый: Знает методы планирования и прогнозирования показателей логистического сервиса.</p> <p>Повышенный: Обладает знаниями методов планирования и прогнозирования логистического сервиса и владеет навыками прогнозирования показателей сервисного обслуживания клиентов фирмы в заданных условиях экономической эффективности</p>

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 4 часов
<i>I</i>	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	32	32
В том числе:		
Лекции (Л)	12	12
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)	20	20
Лабораторные работы (ЛР)		
Самостоятельная работа студента (всего)	76	76
В том числе		
<i>СРС в семестре:</i>		
Курсовой проект (работа)	КП	
	КР	
<i>Другие виды СРС:</i>		
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы	36	36
Работа со справочными материалами	10	10
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям.	12	12
Выполнение индивидуальных домашних заданий (рефератов)	10	10
Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям	8	8
<i>СРС в период сессии</i>		
Вид промежуточной аттестации	Зачет (З), зачет с оценкой (ЗО)	3
	Экзамен (Э)	3
Итого: общая трудоемкость	Часов	108
	Зач.ед.	3

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
4	1	Сервисное обслуживание и система его оценки	Виды сервиса в логистике. Виды сервисного обслуживания. Формирование системы логистического сервиса. Оценка сервисного обслуживания продукции.
	2	Критерии оценки качества услуг логистического сервиса	Эволюция концепции качества в логистике. Оценка качества логистического обслуживания. Проект план внедрения системы менеджмента качества. Расчет уровня логистического обслуживания. Послепродажное логистическое обслуживание

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестрам)
			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	1	Сервисное обслуживание и система его оценки	6	-	10	38	54	2, 5 неделя - собеседование, 3 неделя - рефераты
	2	Критерии оценки качества услуг логистического сервиса	6	-	10	38	54	7, 10 неделя - собеседование, 9 неделя - рефераты
		ИТОГО за 4 семестр	12	-	20	76	108	зачет
		ИТОГО	12	-	20	76	108	

2.3. Лабораторный практикум не предусмотрен

2.4. Примерная тематика курсовых работ не предусмотрены

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
4	1	Сервисное обслуживание и система его оценки	<p>Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, тестам, контрольным работам и т.д.</p> <p>Работа со справочными материалами</p> <p>Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа с литературой по теме: Виды сервиса в логистике. • Работа с литературой по теме: Виды сервисного обслуживания. • Работа с литературой по теме: Формирование системы логистического сервиса. • Работа с литературой по теме: Оценка сервисного обслуживания продукции. <p>Выполнение индивидуальных домашних заданий</p> <p>Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям</p>	<p>6</p> <p>6</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>6</p> <p>4</p>
	2	Критерии оценки качества услуг логистического сервиса	<p>Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, тестам, контрольным работам и т.д.</p> <p>Работа со справочными материалами</p> <p>Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа с литературой по теме: Эволюция концепции качества в логистике. • Работа с литературой по теме: Оценка качества логистического обслуживания. • Работа с литературой по теме: Проект план внедрения системы менеджмента качества. • Работа с литературой по теме: Расчет уровня логистического обслуживания. • Работа с литературой по теме: Послепродажное логистическое обслуживание. <p>Выполнение индивидуальных домашних заданий</p> <p>Выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конференциям</p>	<p>6</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
ИТОГО в 4 семестре				76
ИТОГО				76

3.2. График работы студента

Семестр № 4

Форма оценочного средства*	Условное обозначение	Номер недели										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Собеседование	Сб		+			+		+			+	
Реферат	Реф			+						+		

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

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Для оптимизации организации и повышения качества обучения студентам рекомендуется руководствоваться следующими методическими рекомендациями, размещёнными на официальном сайте:

1. Мартишина Н.В. Электронный образовательный ресурс «Самостоятельная работа студентов»: свидетельство о регистрации ресурса № 20418 / Мартишина Н.В., Еремкина О.В.; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Дата регистрации 21.10.2014. – Объем 196 Мб (200704 Кб).

2. Мишакова Н. А., Истомина Т. И., Енькова М. О. Организация самостоятельной работы студентов. Методические рекомендации для преподавателей и студентов. - Редакционно-издательский центр РГУ имени С. А. Есенина, Рязань, 2014 г., - 40 с.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине. Рейтинговая система не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Григорьев, М. Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата и магистратуры / М. Н. Григорьев, А. П. Долгов, С. А. Уваров. - 4-е изд., пер. и доп. - Москва: Юрайт, 2017. - 472 с. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/BE1F539D-98CD-4BC4-A91E-AB58CDBEE4FA/logistika-prodvinutyy-kurs-v-2-ch-chast-1 (дата обращения: 27.08.2019).	1-2	4	ЭБС	
2.	Сергеев, В. И. Управление цепями поставок [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата и магистратуры / В. И. Сергеев. - Москва: Юрайт, 2017. - 480 с. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/C37DBFBD-E04D-449D-A928-6F7043A7BB0D/upravlenie-cepuyami-postavok (дата обращения: 27.08.2019).	1-2	4	ЭБС	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Гаджинский, А.М. Логистика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А.М. Гаджинский. - 21-е изд. - Москва: Дашков и К, 2016. - 419 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135044 (дата обращения: 27.08.2019).	1-2	4	ЭБС	
2.	Проценко, И.О. Стратегическая логистика [Электронный ресурс] / И.О. Проценко. - Москва: МЕЛАП, 2005. - 368 с. - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=133115 (дата обращения: 27.08.2019).	1-2	4	ЭБС	
3.	Степанов, В.И. Логистика [Текст]: учебник /	1-2	4	15	

	В.И.Степанов. - Москва: Проспект, 2006. - 488 с.				
4.	Хаирова, С.М. Логистический сервис в глобальной экономике [Электронный ресурс] / С.М. Хаирова. - Москва: МЕЛАП, 2004. - 204 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132970 (дата обращения: 27.08.2019).	1-2	4	ЭБС	

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс]: сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 27.08.2019).
2. ГАРАНТ [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultan.ru>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).
4. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).
5. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/> (дата обращения: 27.08.2019).
6. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).
7. Юрайт [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 27.08.2019).

1.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины:

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: образовательный портал. – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).
3. Институт экономической политики имени Е.Т. Гайдара [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа:

- <https://www.iep.ru/ru.html>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).
4. КиберЛенинка [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).
 5. Логистика и смежные дисциплины [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://www.logist-konsalt.ru/>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).
 6. Российское образование [Электронный ресурс]: федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).
 7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 27.08.2019).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: специализированные лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения и экраном.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук, переносной экран, для проведения демонстраций и опытов, полный комплект физических установок и приборов.

а. Требования к специализированному оборудованию: *отсутствуют.*

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ *(Заполняется только для ФГОС ВПО)*

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решений задач по алгоритму и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты, рекомендуемую литературу и др.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Применение средств мультимедиа в образовательном процессе (презентации, видео);
2. Консультирование обучающихся посредством электронной почты.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса
Стандартный набор программного обеспечения

1. Операционная система Windows Professional 7 (Подписка Dream Spark договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор№02-ЗК-2019 от 15.04.2019г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений Fast Stone Image Viewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDFридер Foxit Reader (свободно распространяемое ПО);
7. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
8. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
9. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО).

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Сервисное обслуживание и система его оценки	ОПК-3, ПК-3, ПК-10	Зачет
	Критерии оценки качества услуг логистического сервиса		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-3	способностью принимать организационно-управленческие решения	знать	
		З1 Основы планирования, организации и контроля потоков оказываемых фирмой услуг	ОПК 3 З1
		уметь	
		У1 Использовать теоретические аспекты логистики в бизнесе, в процессе принятия решений о построении модели сервисного обслуживания потребителей и фирм	ОПК 3 У1
		владеть	
		В1 Навыками принятия решений, направленных на оптимизацию потоков услуг, оказываемых фирмой	ОПК 3 В1
ПК-3	Способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	знать	
		З1 Логистические методы исследования уровня сервиса, предлагаемого фирмой своим клиентам	ПК 3 З1
		уметь	
		У1 Оценивать уровень предоставляемого организацией сервисного обслуживания клиентов на уровне фирмы и отраслевого рынка	ПК 3 У1
		владеть	
		В1 Навыками исследования уровня сервиса на уровне фирмы и отраслевого рынка	ПК 3 В1
ПК-10	Способность	знать	

	составлять прогноз основных социально-экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом	З1 Методы прогнозирования основных показателей, характеризующих уровень логистического сервиса на уровне предприятия и отрасли	ПК 10 З1
		уметь	
		У1 Планировать логистические операции, необходимые для оказания услуг наиболее эффективным способом с точки зрения затрат и удовлетворения запросов потребителей	ПК 10 У1
		владеть	
		В1 Навыками прогнозирования показателей сервисного обслуживания внешних и внутренних клиентов фирмы	ПК 10 В1

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (зачет)

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов																								
1	<p>Основы предпринимательства в сфере сервисного обслуживания.</p> <p>Задача. Рассчитать суммарный материальный поток на складе. Факторы, влияющие на величину суммарного потока, представлены в таблице Грузооборот склада составляет 5000 тонн/год.</p> <p>Факторы, влияющие на величину суммарного материального потока</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Обозначение фактора</th> <th style="width: 60%;">Наименование фактора</th> <th style="width: 25%;">Значение фактора, %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A₁</td> <td>Доля товара, поставляемых в нерабочее время</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>A₂</td> <td>Доля товара, подлежащего распаковке на участке приемки</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>A₃</td> <td>Доля товара, подлежащего комплектации на складе</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>A₄</td> <td>Уровень централизованной доставки</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>A₅</td> <td>Доля товара, требующая ручной выгрузки</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>A₆</td> <td>Доля товара, требующая ручной загрузки</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>A₇</td> <td>Кратность обработки товаров на участке хранения</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Обозначение фактора	Наименование фактора	Значение фактора, %	A ₁	Доля товара, поставляемых в нерабочее время	15	A ₂	Доля товара, подлежащего распаковке на участке приемки	20	A ₃	Доля товара, подлежащего комплектации на складе	70	A ₄	Уровень централизованной доставки	40	A ₅	Доля товара, требующая ручной выгрузки	60	A ₆	Доля товара, требующая ручной загрузки	30	A ₇	Кратность обработки товаров на участке хранения	2	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
Обозначение фактора	Наименование фактора	Значение фактора, %																								
A ₁	Доля товара, поставляемых в нерабочее время	15																								
A ₂	Доля товара, подлежащего распаковке на участке приемки	20																								
A ₃	Доля товара, подлежащего комплектации на складе	70																								
A ₄	Уровень централизованной доставки	40																								
A ₅	Доля товара, требующая ручной выгрузки	60																								
A ₆	Доля товара, требующая ручной загрузки	30																								
A ₇	Кратность обработки товаров на участке хранения	2																								
2	<p>Качество, конкурентоспособность транспортных услуг и составные элементы сервиса на транспорте.</p> <p>Задача.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1																								

	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.	ПК-10 31, У1, В1
3	Экспедиторские услуги в пунктах отправления, прибытия, передачи (перевалки) грузов. Задача. 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.	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
4	Классификация сертифицируемых услуг, схемы сертификации и лицензирования транспортных услуг. Задача. 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.	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
5	Гибкая тарифная политика как элемент сервиса. Задача об исчислении провозных плат. Задача. Укажите точку заказа (количество единиц) в модели с фиксированным размером заказа. Известно, что резервный запас равен 150 единиц; среднесуточный сбыт – 8 единиц; время выполнения заказа – 6 дней.	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
6	Система скидок с тарифа. Классификация скидок. Транспортная составляющая в цене продукции. З адача. Определить максимальный уровень запаса в системе с постоянным уровнем запаса, если резервный запас равен 200 единиц, среднесуточный сбыт – 5 единиц, время доставки продукции – 6 единиц, длительность промежутка времени между проверками – 4 дня.	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
7	Дополнительные сборы и порядок их начисления. Задача. Определить годовые затраты на выполнение заказа, если известно, что издержки выполнения заказа – 10 рублей, годовой спрос – 1470 тонн, оптимальный размер партии поставки – 35 тонн.	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
8	Срок и дата доставки грузов. Ускорение доставки грузов как элемент сервиса услуг. Задача об исчислении сроков доставки грузов. Задача. Лесопильный завод получает круглые лесоматериалы сплавом в период с 1 мая по 1 ноября. Годовая программа распиловки – 10950 м ³ ,	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1

	среднесуточная – 30 м ³ . Перерыв в поступлении с 1 ноября по 1 мая – 181 день. Рассчитать размер максимального сезонного запаса на каждую дату.				
9	<p>Функциональная взаимосвязь логистики с коммерцией, маркетингом и финансами</p> <p>Задача. Определить максимальный производственный запас пиломатериалов хвойных пород на плановый месяц на основе следующих данных: вся потребность в пиломатериалах в плановом месяце – 600 м³; поставщик отгружает пиломатериалы один раз в месяц; время на организацию отгрузки поставщиком, нахождение в пути и организацию приемки потребителем – 10 дней; поступление на предприятие пиломатериалов осуществляется в течение 5 дней.</p>	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1			
10	<p>Посредничество в логистике</p> <p>Задача. Годовая потребность в комплектах изделий составляет 1850 штук. Стоимость подачи одного заказа – 180 рублей. Цена единицы комплекта изделий – 500 рублей, стоимость содержания комплекта изделий составляет 10 % от его цены. Число рабочих дней в году – 230 , время поставки – 12 дней, максимально возможное время задержки – 3 дня. Определить параметры системы с фиксированным размером заказа.</p>	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1			
11	<p>Задача «сделать или купить».</p> <p>Задача. Рассчитать параметры системы управления запасами с фиксированным интервалом времени между заказами, если рабочих дней в году – 230, оптимальный размер заказа – 116 штук, время поставки – 12 дней, максимально возможная задержка – 3 дня, годовая потребность в изделиях – 1850 штук.</p>	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1			
12	<p>Понятие логистического сервиса и его роль в повышении конкурентоспособности торгового предприятия.</p> <p>Задача. Известно, что затраты на поставку единицы продукции составляют 15 рублей, годовое потребление – 1200 единиц, годовые затраты на хранение единицы продукции – 0,1 рубля. Размер партии поставки (единиц): 100, 200, 400, 500, 600, 800, 1000. Годовое производство – 15000 единиц, издержки из-за дефицита единицы продукции – 0,4. Определить: оптимальный размер закупаемой партии и построить график; оптимальный размер заказываемой партии при собственном производстве; оптимальный размер партии в условиях дефицита.</p>	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1			
13	<p>Уровень логистического сервиса: понятие, методы расчета.</p> <p>Задача. Определить оптимальный размер партии при оптовой скидке. Структура цен и издержки приведены в таблице. Годовое потребление составляет 10⁶ единиц, затраты на поставку партии – 25 рублей.</p> <p>Структура оптовой скидки и издержек</p> <table border="1" data-bbox="327 1993 1276 2067"> <tr> <td>Размер партии поставки, единиц</td> <td>Цена, рублей</td> <td>Затраты на содержание запасов,</td> </tr> </table>	Размер партии поставки, единиц	Цена, рублей	Затраты на содержание запасов,	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
Размер партии поставки, единиц	Цена, рублей	Затраты на содержание запасов,			

		рублей		
		0 - 9999	2,5	0,6
		10000 – 19999	2,0	0,4
		20000 и более	1,5	0,3
14	<p>Принципы и задачи логистического сервиса.</p> <p>Задача. Литейный цех станкозавода изготавливает 3 наименования деталей, предназначенных для станка. Программа производства станка на планируемый год – 800 штук. Из чугуна отливаются детали в количестве на станок: А – 1 с черновым весом 1560 килограмм; Б – 1 с черновым весом 845 килограмм; В – 2 с черновым весом 1,2 килограмма. Коэффициент выхода годного литья – 0,7. Рецепт шихты для получения годного литья следующий (%): чугун – 43; чугун зеркальный – 0,8; ферросицилий доменный – 0,8; возврат – 32,5; лом чугунный – 9,5; лом стальной – 13,4. Рассчитать потребность в шихтовых материалах.</p>	<p>ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1</p>		
15	<p>Классификация видов сервисного обслуживания и критерии их оценки.</p> <p>Задача. Необходимо рассчитать потребность в топливе для отопления зданий предприятия, находящегося в Московской области, у которого длительность отопительного периода – 189 дней, средняя наружная температура – 5,2⁰ С мороза. На предприятии необходимо отопить 200 тыс. м³ производственных, 20 тыс. м³ складских и 10 тыс. м³ служебных помещений. Норма расхода условного топлива – 1,1 килограмм на 1⁰ С разности температур на 1000 м³ зданий.</p>	<p>ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1</p>		
16	<p>Современные складские технологии работы с материальными и информационными потоками.</p> <p>Задача. Определить полезную площадь крытого склада и коэффициент, учитывающий дополнительную площадь для проходов и проездов, если по длине склада размещено пять секций, длиной 18 метров и шириной 12 метров. Проезды имеют ширину 3 метра, один из них вдоль склада, а пять поперек.</p>	<p>ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1</p>		
17	<p>Контроллинг в логистических системах .</p> <p>Задача. На складе штучных и затаренных материалов для механизации погрузочно-разгрузочных работ используются подвижные пластинчатые конвейеры. Определить, требуемое количество пластинчатых конвейеров, если в течении рабочей смены (8 часов) требуется переработать 250 тонн материалов, упакованных в тару. При расчете принять: средний вес каждого места – 50 килограмм; скорость движения ленты – 0,6 м/с; среднее расстояние груза на конвейере – 7 метров. Коэффициент использования конвейера по времени принять 0,75.</p>	<p>ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1</p>		
18	<p>Логистическая стратегия ценообразования.</p> <p>Задача. Определить площадь крытого склада для грузов, прибывающих повагонными отправлениями. Максимальное поступление – 8 вагонов в</p>	<p>ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31,</p>		

	сутки, средняя масса груза в вагоне – 40 тонн. Коэффициент, учитывающий дополнительную площадь – 1,45, средняя нагрузка на 1 м ² склада – 0,85, срок хранения грузов- 5 дней.	У1, В1
19	<p>Влияние цен на организацию материальных потоков.</p> <p>Задача. На складе металла используются башенные краны. Определить требуемое количество кранов, если в течение рабочей смены (7 часов) необходимо переработать 560 тонн металла. При расчете принять: продолжительность полного цикла работы крана составляет 3 минуты; грузоподъемность крана – 5 тонн; средний коэффициент использования грузоподъемности – 0,65, времени – 0,75.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
20	<p>Индивидуальное определение цен.</p> <p>Задача. Определить потребность в ленточных конвейерах картофелехранилища. Емкость картофелехранилища составляет 6500 тонн, картофель в период массовой уборки поступает в течение 14 дней. Загрузка хранилища в этот период производится в две смены, продолжительность смены – 7 часов. Коэффициент использования по дням и сменам равен 1,5, затраты времени обслуживающего персонала хранилища на личные потребности составляют 2% общего бюджета их рабочего времени. Среднее расстояние перемещения контейнеров с контейнеров – 58 метров, объемная масса картофеля – 0,67 т/м³, угол естественного наклона материала при движении на ленте конвейера – 15⁰.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
21	<p>Ценообразование при различных типах и уровнях конкуренции.</p> <p>Задача. Литейный цех станкозавода изготавливает 3 наименования деталей, предназначенных для станка. Программа производства станка на планируемый год – 800 штук. Из чугуна отливаются детали в количестве на станок: А – 1 с черновым весом 1560 килограмм; Б – 1 с черновым весом 845 килограмм; В – 2 с черновым весом 1,2 килограмма. Коэффициент выхода годного литья – 0,7. Рецепт шихты для получения годного литья следующий (%): чугун – 43; чугун зеркальный – 0,8; ферросилиций доменный – 0,8; возврат – 32,5; лом чугуновый – 9,5; лом стальной - 13,4. Рассчитать потребность в шихтовых материалах.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
22	<p>Служба логистики в торговой компании: место в организационной структуре управления, основные функции, взаимосвязь с другими службами.</p> <p>Задача. Определить максимальный производственный запас пиломатериалов хвойных пород на плановый месяц на основе следующих данных: вся потребность в пиломатериалах в плановом месяце – 600 м³; поставщик отгружает пиломатериалы один раз в месяц; время на организацию отгрузки поставщиком, нахождение в пути и организацию приемки потребителем – 10 дней; поступление на предприятие пиломатериалов осуществляется в течение 5 дней.</p>	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1, В1 ПК-10 З1, У1, В1
23	Организационно - функциональная структура логистической системы мониторинга.	ОПК-3 З1, У1, В1 ПК-3 З1, У1,

	<p>Задача. Годовая потребность в комплектах изделий составляет 1850 штук. Стоимость подачи одного заказа – 180 рублей. Цена единицы комплекта изделий – 500 рублей, стоимость содержания комплекта изделий составляет 10 % от его цены. Число рабочих дней в году – 230, время поставки – 12 дней, максимально возможное время задержки – 3 дня. Определить параметры системы с фиксированным размером заказа.</p>	В1 ПК-10 31, У1, В1
24	<p>Критерии оценки деятельности службы логистики. Показатели логистики.</p> <p>Задача. Определить площадь крытого склада для грузов, прибывающих повагонными отправлениями. Максимальное поступление – 8 вагонов в сутки, средняя масса груза в вагоне – 40 тонн. Коэффициент, учитывающий дополнительную площадь – 1,45, средняя нагрузка на 1 м² склада – 0,85, срок хранения грузов- 5 дней.</p>	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1
25	<p>Логистическая стратегия: понятие, ключевые вопросы. Влияние внешней и внутренней среды на логистическую стратегию фирмы.</p> <p>Задача. На складе металла используются башенные краны. Определить требуемое количество кранов, если в течение рабочей смены (7 часов) необходимо переработать 560 тонн металла. При расчете принять: продолжительность полного цикла работы крана составляет 3 минуты; грузоподъемность крана – 5 тонн; средний коэффициент использования грузоподъемности – 0,65, времени – 0,75.</p>	ОПК-3 31, У1, В1 ПК-3 31, У1, В1 ПК-10 31, У1, В1

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине «Сервисная логистика» (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«Зачтено» - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.