

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 7 от 20 февраля 2024 г.*

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

«ЛОГИСТИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

**Специальность 38.02.03 Операционная деятельность в
логистике**

Квалификация подготовки – операционный логист

Форма обучения - очная

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

Махачкала – 2024

ББК 65.291

УДК 164

Составитель –Кунниева Зухраула Абакаргаджиевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ, Борисова Людмила Александровна кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент: Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент: Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Национальная и региональная экономика» ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет»

Представитель работодателя – Алжанбеков Магомед Алжанбекович, генеральный директор ООО «Амазон карго»

Фонд оценочных средств по дисциплине «Логистика сервисного обслуживания» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 21.04.2022 № 257, в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «Логистика сервисного обслуживания» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru

Кунниева З.А. Борисова Л.А. Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «Логистика сервисного обслуживания» для специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике. – Махачкала: ДГУНХ, 2024г. – 66 с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 19 февраля 2024г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, к.э.н., доцентом Минатуллаевым А.А.

Одобрено на заседании кафедры «Менеджмент» 15 февраля 2024г., протокол №7.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	6
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	6
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	8
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при дифференцированном зачете	22
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	23
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	23
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	64
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	65

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения междисциплинарному курсу), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по междисциплинарному курсу) обучающихся по междисциплинарному курсу «Логистика сервисного обслуживания» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

ФОС по междисциплинарному курсу «Логистика сервисного обслуживания» включает в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ППСЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППСЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретного междисциплинарного курса);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих междисциплинарного

курса);

- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Перечень формируемых компетенций

код компетенции	формулировка компетенции
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК-3.2	Определять параметры логистического сервиса.
ПК-3.3	Оценивать качество логистического сервиса.

1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>	
	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>
ПК-3.2 Определять параметры логистического сервиса.	З1- понятие логистического сервиса; З2- содержание, принципы и задачи логистического сервиса; З3- этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии; З4- классификация показателей оценки логистического сервиса.	У1 – анализировать информацию необходимую для организации логистического сервиса на предприятии; У2 – проводить оценку логистического сервиса на предприятии;
ПК-3.3 Оценивать качество логистического сервиса.	З5- критерии оценки логистического сервиса на предприятии; З6- методику оптимизации поставки продукции; З7- особенности организации информационного обеспечения логистического сервиса на предприятии;	У3 – анализировать информацию необходимую для организации логистического сервиса на предприятии; У4 - оптимизировать поставку и транспортировку продукции.

	38- методику организации логистического сервиса в распределении грузов и обеспечении транспортно-логистических услуг;.	
--	---	--

**II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ
КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ,
ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

**2.1 Структура фонда оценочных средств
для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

<i>№ п/ п</i>	<i>Контролируемые темы дисциплины</i>	<i>Код контроли руемой компетен ции</i>	<i>Планируемые результаты обучения, характеризую щие этапы формирования компетенции</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	
				<i>Текущий контроль успеваемос ти</i>	<i>Промежут очная аттестаци я</i>
1	Основные понятия логистического сервиса	ПК-3.2	ПК-3.2: Знать:31,32, 33,34 Уметь: У1, У2	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач; – проведение тренинга.	зачет
2	Классификация видов сервисного обслуживания в логистике	ПК-3.2	ПК-3.2: Знать:31,32, 33,34 Уметь:У1,У2	– проведение опроса; – тестирование; – проведение тренинга; – проведение деловой игры.	зачет

3	Формирование системы логистического сервиса	ПК-3.2	ПК-3.2: Знать:31,32,33,34 Уметь:У1,У2	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач; – решение кейса.	зачет
4	Качество логистического сервиса	ПК-3.3	ПК-3.3: Знать:35,36,37,38 Уметь:У3,У4	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач; – проведение деловой игры.	зачет
5	Системы сервисной логистики на предприятии	ПК-3.3	ПК-3.3: Знать:35,36,37,38 Уметь:У3,У4	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач; – решение кейса.	зачет
6	Области применения сервисной логистики на предприятии	ПК-3.3	ПК-3.3: Знать:35,36,37,38 Уметь:У3,У4	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач; – решение кейса;	зачет

				– проведе- ние деловой игры.	
--	--	--	--	------------------------------------	--

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на дифференцированном зачете (максимум – 20 баллов).

4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворит ельно»	«неудовлетвор ительно»
100- балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОСе
------------------	---	---	---

УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1.	Реферат	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.	Темы рефератов
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме(ам).	Комплект контрольных заданий по вариантам
4.	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по

		профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации.	каждой игре
5.	Ситуационная задача	Одна из разновидностей метода анализа конкретных ситуаций – ситуационная задача – заключается в том, что обучаемому предлагаются текст с подробным описанием сложившейся ситуации и задача, требующая решения.	Задания для решения ситуационных задач
6.	Тренинг	Интенсивная форма обучения, где в короткие сроки происходит передача полезных практических навыков от преподавателя к аудитории.	Задания для выполнения тренинга
7.	Кейс	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейса

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

<i>№ п/ п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	1) обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на	10	Отлично (высокий уровень сформированности и компетенции)

	<p>практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;</p> <p>3) излагает материал последовательно и правильно.</p>		
2.	<p>полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет</p>	8	Хорошо (достаточный уровень сформированности и компетенции)
3.	<p>обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:</p> <p>1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</p> <p>2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</p> <p>3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки</p>	5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности и компетенции)
4.	<p>обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно</p>	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности и компетенции)

	излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом		
--	--	--	--

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Выполнены все требования к	9-10	Отлично

	написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.		(высокий уровень сформированности компетенции)
2	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3	
5	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1	Обучающийся ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Обучающийся ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Обучающийся не участвует в коллективной выработке решений участниками игры.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Обучающийся делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры.	1-3	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5	Обучающийся не желает участвовать в деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>

1.	Исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы.	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы.	25-27	
3.	Глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок.	22-24	
4.	Твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление.	19-21	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
5.	Твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление.	16-17	
6.	Общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление.	13-15	
7.	Относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление.	10-12	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
8.	Поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	7-9	

9.	Непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	4-6	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
10.	Не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	Отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона.	0	

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Задание выполнено в соответствии с требованиями оформления документов.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Задание выполнено с незначительными ошибками (несоблюдение параметров страницы, наличие негрубых стилистических ошибок и т.д.)	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	В задании допущены грубые ошибки (дублирование, отсутствие элементов реквизитов).	1-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Задание не выполнено.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

**Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ
ТРЕНИНГА**

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество о баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Усвоение информации в полном объеме, сформированы представления, понимание задаваемых преподавателем вопросов, использовано структурированное обсуждение, выстраивание обучающимся причинно-следственных и иных логических связей в тренинге, взаимодействует с широким кругом участников. Воодушевленность, уверенность обучающихся в своей способности применить полученные знания, умения, обсуждение того, как они будут применяться в будущем в их профессиональной деятельности.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированнос ти компетенции)
2.	Обучающийся имеет четкое представление о своей позиции как участника тренинга, но отстраняется от группового взаимодействия, отдавая предпочтение индивидуальному подходу выполнения заданий тренинга.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированнос ти компетенции)
3.	Пассивное участие обучающихся в обсуждении, боязнь высказывания своей точки зрения, либо обсуждаемые вопросы неактуальны для них, не связаны с их личными целями, смыслами и интересами. Постоянно отвлекаются в ходе дискуссии или выполнения тренинга на другие темы и разговоры между собой. Необходима периодическая мотивация со стороны преподавателя.	4-6	Удовлетворител ьно (приемлемый уровень сформированнос ти компетенции)
4.	Низкий уровень вовлеченности обучающихся в обсуждение.	1-3	
5.	Обучающийся не желает участвовать в	0	Неудовлетворит

	тренинге, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам тренинга.		ельно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
--	--	--	---

3) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ КЕЙСА

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
	Кейс выполнен полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся(еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейса сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Кейс выполнен полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) не	7-8	Хорошо (достаточный уровень)

	приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.		сформированности компетенции)
3.	При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейса не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейса сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.	5-6	
4.	Кейс выполнен более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

	отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейса не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейса не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.		
5.	Кейс выполнен менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе. Отсутствует окончательный ответ (если он предусмотрен в кейсе). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно.	1	
7.	Кейс не выполнен или выполнен неверно.	0	

**И) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА
ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМ ЗАЧЕТЕ**

<i>№ п/п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и	17-20	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)

	исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.		
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	13-16	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	8-12	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными	0-8	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

	<p>навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p>		
--	---	--	--

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при дифференцированном зачете

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Сумма баллов по дисциплине / междисциплинарному курсу</i>	<i>Оценка</i>
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	85 и выше	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в	75 - 84	Хорошо (достаточный уровень)

	ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.		сформированности компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.	51 – 69	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	менее 51	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Основные понятия логистического сервиса

Задание 1. Устный опрос. Вопросы для обсуждения.

1. Дайте определение понятию «логистического сервиса» на основе действующего российского законодательства.
2. Понятие сервиса в логистике. Классификация логистических услуг.
3. Виды и типы логистического сервиса.
4. Объекты логистического сервиса.
5. Функции, задачи и принципы логистического сервиса. Функционирование логистических сервисных систем.
6. Основная терминология логистического сервисного обслуживания.
7. Основные характеристики логистического сервиса.
Обоснуйте их содержательный аспект

Задание 2. Тест 1

1) Что является объектом логистического сервиса?

- А. Конкретные потребители материальных потоков;
- Б. Быстрая доставка товара или услуги до клиента.

2) Кем может осуществляться логистическое сервисное обслуживание?

- А. Только производителем;
- Б. Производителем, а так же торгово-посреднической структурой и специализированными транспортно-экспедиторскими фирмами.

3) Какая характеристика подходит логистическому сервису?

- А. Изменчивость качества;
- Б. Невозможность накопления услуг;
- В. Все варианты верны.

4) Что является прерогативой логистики в последние годы вместе с управлением материальными потоками?

- А. Управление сервисными потоками;
- Б. Управление производственными потоками.

5) Что является предметом логистического сервиса?

- А. Комплекс соответствующих услуг;
- Б. Перевозка груза от производителя к потребителю.

6) Услуга в общем понимании это..

- А. Доставка товара в нужное время и в полной сохранности;
- Б. Некоторое действие, которое приносит пользу.

7) Работа по предоставлению услуг называется..

- А. Клининг;
- Б. Сервис.

8) Под сервисом понимают?

- А. Система обслуживания, позволяющая покупателю, выбрать для себя оптимальный вариант приобретения или потребления изделия;
- Б. Система обслуживания ,позволяющая покупателю, выбрать товар или услугу по телефону.

9) Являются ли подготовка покупателя к безопасной эксплуатации приобретаемой техники и оперативная поставка запасных частей одними из основных задач логистического сервиса?

- А. Только безопасная эксплуатация приобретаемой техники;
- Б. Только оперативная поставка запасных частей;
- В. Оба варианта верны.

10) Что является главным фактором ,определяющим успех предприятия в «сервисной» экономике?

- А. Способность понять системы предпочтений клиента;
- Б. Как можно лучше удовлетворять предпочтения клиента;
- В. Оба варианта верны;
- Г. Оба варианта неверны.

11) Можно ли разделить работы в области логистического обслуживания на группы?

А. Нет;

Б. Да.

12) Являются ли исполнение заказа и наличие товарных запасов на складе логистическими услугами?

А. Оба варианта не верны;

Б. Оба варианта верны;

В. Только исполнение заказа;

Г. Только наличие товарных запасов на складе.

13) Послепродажные услуги это..

А. Гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен;

Б. Обмен товара на новый если он оказался бракованным.

14) Что включает в себя сервис удовлетворения потребительского спроса?

А. Время, частоту, готовность, безотказность, ,качество поставок, метод заказа;

Б. Время, частоту, готовность, безотказность, ,качество поставок;

В. Готовность, безотказность, ,качество поставок, метод заказа.

15) Какие бывают критерии характеризующие вид сервисного обслуживания?

А. Номенклатура и качество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса;

Б. Номенклатура и качество, качество, , надежность предоставления сервиса;

В. Номенклатура и качество, качество, время, цена.

16) Сервис информационного обслуживания характеризуется ...

А. Совокупностью информации, предоставляемой потребителю о продукции и ее обслуживании, методов и принципов;

Б. Совокупностью информации, предоставляемой потребителю о продукции и ее обслуживании, методов и принципов, а так же технических средств, используемых для передачи информации;

В. Совокупностью информации, предоставляемой потребителю о продукции и ее обслуживании, методов и принципов, а так же технических средств, используемых для обработки и передачи информации.

17) Бывают ли в логистическом сервисе прямой и косвенный сервис?

А. Да ;

Б. Нет;

В. Только косвенный сервис;

Г. Только прямой сервис.

18) Где широко используется понятие «логистика сервисного отзыва»?

А. На Западе;

Б. В Европе;

В. На Востоке.

19) Логистика сервисного отзыва это..

А. Процесс координации логистических операций, необходимых для предоставления услуг наиболее эффективным по отношению к затратам и удовлетворению запросов потребителей способом;

Б. Процесс координации логистических операций, необходимых для предоставления услуг наиболее эффективным по отношению к затратам способом;

В. Процесс координации логистических операций, необходимых для предоставления услуг наиболее эффективным по отношению к удовлетворению запросов потребителей способом.

20) В каких сферах может быть реализован логистический сервис?

- А. В сферах распределения;
- Б. В сферах обращения;
- В. В сферах распределения и обращения.

Задание 3. Решение задач

Задача

Определите уровень логистического сервиса. Известно, что фактический объем оказываемого логистического сервиса составляет 5000 ед. при максимально возможном объеме оказания сервисных услуг в размере 7000 ед. Уровень сервисного обслуживания определяется по формуле:

$$U_{лс} = \Phi/M * 100\%, \quad (1)$$

где $U_{лс}$ – уровень оказываемого объема логистического сервиса;

Φ – фактический объем оказываемых логистических услуг;

M – максимально возможный объем оказываемого логистического сервиса.

Решение:

Исходя из условия задачи, фактический объем оказываемого логистического сервиса составляет 5000 ед., а максимально возможный объем оказания сервисных услуг – 7000 ед. Найдем уровень логистического сервиса:

$$U_{лс} = 5000/7000 * 100\% = 71,4\%$$

Задание 4. Эссе

1. Понятие сервисной логистики.
2. Принципы, задач и функции сервисной логистики.
3. Виды сервисных услуг

Тема 2. Классификация видов сервисного обслуживания в логистике

Задание 1. Вопросы для обсуждения

1. Виды логистического сервиса. Сервис послепродажного обслуживания.
2. Сервис финансово-кредитного обслуживания. Сервис информационного обслуживания.
3. Сервис удовлетворения потребительского спроса. Сервис оказания услуг производственного назначения. Сервис послепродажного обслуживания.
4. Критерии логистического сервиса: номенклатура и количество, качество, время, цена, надежность предоставления сервиса по показателям качества, времени и количества.

Задание 2. Тест 1

1. Логистика — это:

- а) наука, изучающая вопросы оптимизации материальных потоков;
- б) искусство перевозки грузов;
- в) предпринимательская деятельность;
- г) наука о планировании, контроле и управлении потоками;
- д.) все ответы верны.

2. Отличительное свойство логистической системы:

- а) наличие прочных связей между элементами;
- б) взаимодействие с внешней средой;
- в) наличие потоковых процессов;
- г) размер системы.

3. Что представляет собой материалопроводящая цепь:

- а) движение грузового автомобиля от поставщика до предприятия;
- б) движение готовой продукции до потребителя;
- в) движение конвейерной линии;
- г) путь, который проходит материальный поток при его движении от поставщика сырья до потребителя готовой продукции?

4. Основная цель закупочной логистики:

- а) поддержание обоснованных сроков закупки сырья и комплектующих изделий;
- б) обеспечение производства материалами с максимально возможной экономической эффективностью;
- в) соблюдение требований производства по качеству сырья и материалов.

5. Что лежит в основе системы управления запасами с фиксированным размером заказа:

- а) равные партии поставок;
- б) равные интервалы между поставками;
- в) одинаковый уровень запасов?

6. В чем заключается основной принцип действия «толкающих» внутри-производственных логистических систем:

- а) материальный поток поступает от одного производственного участка на другой по заявке последнего;
- б) материальный поток поступает с одного участка на другой, как только он будет закончен обработкой первым участком;
- в) материальный поток поступает от одного участка на другой по команде системы управления производством?

7. Какая группа факторов, влияющих на размер транспортного тарифа, является общей для всех видов транспорта:

- а) грузоподъемность транспортного средства, расстояние перевозки, район перевозки;
- б) расстояние перевозки, тип транспортного средства, объем груза;
- в) расстояние перевозки и масса груза?

8. Что является объектом логистического сервиса:

- а) материальный поток;
- б) материальные и связанные с ними информационные потоки;

в) потребители материального потока?

9. Какими способами можно получить информацию о критических точках логистической системы в ходе стратегического планирования:

- а) сканированием и мониторингом среды;
- б) прогнозированием и сканированием;
- в) сканированием, мониторингом и прогнозированием;
- г) только мониторингом?

10. Процесс структуризации целей предполагает:

- а) «разложение» проблемной ситуации на подпроблемы;
- б) декомпозицию общей цели на частные цели (подцели);
- в) объединение частных целей в одну общую цель.

11. Виды логистического сервиса:

- а) предпродажная подготовка;
- б) только обслуживание в процессе продаж;
- в) сервисное обслуживание проданного товара;
- г) сервисное обслуживание в процессе продажи товара.

12. Логистическая цепь обеспечения – доведение материального потока:

- а) от одной логистической системы до другой
- б) от производителя до конкретного посредника
- в) от одного посредника до другого.

13. Следует ли к физическому распределению относить такие логистические операции, как: погрузка, разгрузка, перевозка, экспедирование:

- а) да;;
- б) нет.

14. Логистическое сервисное обслуживание решает задачи:

- а) доставки материалов до потребителя
- б) осуществления складских погрузочно-выгрузочных операций

в) продажи товара на комиссионных началах.

15. Сервис в сфере информационных услуг включает:

- а) информацию о новых видах товаров
- б) доставку готовой продукции на склады промышленных предприятий
- в) продажу товарно–материальных ценностей.

Задание 3. Решение кейса

Кейс №1.

Как выстраивать схемы доставки, когда заводы поставщиков разбросаны по Европе на далекие расстояния? При этом готовность к отгрузке часто подтверждается за день-два до того, как должна быть поставлена машина. Товар надо забирать из 4 мест загрузки во Франции и доставлять в Россию за 7 дней.

Задача: Организовать бесперебойную доставку пищевых компонентов из Европы в Российскую Федерацию, с загрузкой в нескольких удаленных регионах Франции, в кратчайшие сроки, с обеспечением максимальной вместимости в одно транспортное средство без превышения допустимых нагрузок на ось.

Условия:

1. Забирать товар нужно из 4 удаленных друг от друга мест загрузки заводы поставщика разбросаны по территории Франции.

2. В силу особенностей работы поставщиков, подтверждение о готовности товара к отгрузке приходит за 2-3 дня.

3. Срок перевозки должен уложиться в 7 дней.

4. Упаковка и габариты паллет поставщика оптимизированы по объему под перевозку автопоездом автофургон с прицепом.

5. Упаковка поставщика не позволяет доставлять груз без нарушения целостности, при этом некоторые виды грузов не допускают разгерметизации упаковки.

Найти перевозчиков, готовых в таких условиях забирать груз из 4 мест во Франции и доставлять в Россию за 7 дней, практически нереально.

Используемые заказчиком паллеты позволяют удобно загружать 22 тонны груза в автопоезд, но при этом создается превышение допустимых нагрузок на ось на территории РФ. В стандартном полуприцепе 22 тонны нормально распределяются на оси без превышения нагрузки, но длины грузового пространства недостаточно, чтобы вместить весь груз в упаковке отправителя.

Проработка и реализация схемы доставки

Этап 1. Доставка грузов из разных точек к месту консолидации несколькими перевозчиками.

Поскольку прямая схема доставки из Франции в РФ с загрузкой в 4 удаленных местах практически нереализуема из-за отсутствия готовых на такие условия перевозчиков, была разработана схема доставки с консолидацией груза на территории Польши. Груз свозится двумя перевозчиками из 4 мест Франции на польский склад.

Этап 2. Разработка схемы погрузки в стандартный полуприцеп. Переупаковка груза.

Для решения этой задачи были разработаны варианты переупаковки товара на другие паллеты и новая схема загрузки в стандартный полуприцеп. За счет этой перетарки и перепаллетизации удалось вместить 22 тонны в стандартную фуру

Этап 3. Подготовка новой товаросопроводительной документации.

При переупаковке товара меняется количество паллет, их вес и количество единиц товара на паллете. Первоначальная товаросопроводительная документация становится не актуальной. Одновременно с переупаковкой и перегрузкой груза проводится оформление новой товаросопроводительной документации, приведение ее в полное соответствие с фактическим состоянием

груза, что необходимо при пересечении границы ЕАЭС и таможенной очистке груза.

Этап 4. Загрузка машины и доставка в регион назначения.

Груз представляет собой груженные на паллеты мешки весом около 25 кг. Часть грузов не допускает нарушения герметичности упаковки. При плотной загрузке в транспортное средство во время перевозки на дальние расстояния мешки местами выступают за паллету и трутся друг о друга, иногда до разрыва упаковки.

Особенности товара были учтены при разработке новой схемы погрузки и крепления: использованы дополнительные крепежные конструкции, позволяющий безопасно грузить паллеты в два яруса, и пластиковые листы между паллетами для минимизации трения.

Результат разработки и использования логистической схемы

- организована быстрая и надежная доставка грузов из Франции в РФ за 6 дней в условиях 4 мест загрузки и подтверждения загрузки за 2-3 дня;

- нивелированы проблемы с дефицитом прямого транспорта на направлении Франция–РФ;

- доставляется максимальное количество груза без превышения нагрузки на оси транспортного средства;

- повышена сохранность грузов в процессе доставки.

Задание 4. Ситуации.

Ознакомьтесь с участниками логистической деятельности и ответьте на вопросы.

Участники логистической деятельности.

1) ЗАО «Керамика».

ЗАО «Керамика» расположена на небольшом расстоянии к югу от Садового

кольца г. Москвы. Производит керамическую продукцию, в основном керамическую облицовочную плитку. Кроме того, на предприятии производятся декоративные керамические изделия: кашпо, вазы.

2) ООО «Строитель».

ООО «Строитель» является поставщиком материалов для производства керамической облицовочной плитки для ЗАО «Керамика». Предприятие расположено в г. Орле около 350 км от г. Москвы.

3) ООО «Гончар».

ООО «Гончар» является основным дистрибьютером керамической продукции, производимой ЗАО «Керамика» 70 % реализации от всего объема выпуска.

4). Сеть магазинов розничной торговли «Стройматериалы» г. Москвы.

Осуществляют реализацию отечественных строительных материалов по всей территории г. Москвы (в том числе и керамической плитки). Основными поставщиками стройматериалов в магазины являются либо оптовики данной отрасли в том числе и компания ООО «Гончар», либо непосредственно производственные структуры со своих складов готовой продукции ПАО «Керамика».

Вопросы:

1 Какими Вы видите границы логистической системы ЗАО «Керамика»? Какую парадигму логистики, на Ваш взгляд, целесообразнее всего в условиях современного гончарного производства положить в основу проектирования и управления обозначенной Вами логистической системы?

2 Какие цели логистической системы ЗАО «Керамика» в условиях сложившихся на рынке строительных материалов являются первостепенными?

3 Решение каких задач логистики (локальных и глобальных) предположительно можно организовать внутри логистической системы ЗАО «Керамика»?

4 Какие с Вашей точки зрения, МП наиболее важны для логистической

системы ЗАО «Керамика»? Сгруппируйте их согласно известным Вам классификационным признакам?

5 Какие основные функции логистической системы ЗАО «Керамика» можно выделить? Приведите примеры логистических операций, осуществляемых внутрикаждой из выделенных функций?

6 Представьте, что Вы являетесь штатным логистом ЗАО «Керамика». Производственному предприятию необходимо внедрение срочных мер по модернизации сбытового процесса. Подумайте и определите, какие возможные пути решения этого вопроса в условиях, обозначенных выше Вы можете предложить.

7

Тема 3. Формирование системы логистического сервиса

Задание 1. Устный опрос. Вопросы для обсуждения

1. Логистическое обслуживание потребителей. Предпродажные работы по формированию системы логистического обслуживания; работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров; послепродажный логистический сервис.

2. Этапы формирования системы логистического сервиса на предприятии. Сегментация потребительского рынка; Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг.

3. Определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка. Оценка оказываемых услуг, установление взаимосвязи с уровнем сервиса и стоимостью оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании.

4. Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей.

Задание 2. Тест № 1

1. В чем заключается цель логистического подхода:

- а) управление материальными и финансовыми потоками;
- б) управление складскими операциями;
- в) сквозное управление материальными потоками;
- г) все ответы верны?

2. Что поступает из логистической системы во внешнюю среду:

- а) материальные ресурсы, необходимые для производства продукции;
- б) финансовые средства потребителей продукции;
- в) готовая продукция предприятия;
- г) все ответы верны?

3. Понятие логистической цепи:

- а) организованная совокупность логистических операций, обеспечивающая достижение общих целей;
- б) линейно упорядоченное множество физических или юридических лиц, осуществляющих логистические операции;
- в) логистическая форма организации межфирменного взаимодействия.

4. Основное преимущество транзитной формы снабжения:

- а) сокращение времени пребывания материального ресурса в сфере обращения;
- б) завоз материалов в нужном количестве;
- в) возможность планомерного завоза материалов в строгом соответствии с их запуском в производство.

5. Какова зависимость между издержками выполнения заказа и размером поставляемой партии материальных ресурсов:

- а) прямая;
- б) обратная;
- в) нет явной зависимости?

6. В чем состоит принцип функционирования «тянущих» внутрипроизводственных логистических систем:

- а) материальные ресурсы подаются на последующий участок по его заявке;
- б) материальные ресурсы подаются на последующий участок сразу после изготовления предыдущим участком;
- в) материальные ресурсы начинают изготавливаться на предыдущем участке только после заявки на их количество от последующего участка?

7. Основное содержание сбытовой деятельности:

- а) процесс продвижения готовой продукции на рынок;
- б) организация товарного обмена с целью извлечения прибыли;
- в) выбор рациональных каналов распределения товародвижения.

8. Как изменяются затраты на обслуживание при уменьшении уровня логистического обслуживания:

- а) увеличиваются;
- б) уменьшаются;
- в) практически не изменяются?

9. Принцип альтернативности при планировании развития региональной логистической системы предполагает:

- а) формирование одной траектории развития;
- б) формирование нескольких траекторий развития;
- в) установление критериев и ограничений.

10. Какой метод используется чаще всего при построении «дерева целей»:

- а) графовый;
- б) табличный;
- в) экономико-математический?
- г) все ответы верны?
- д) все ответы не верны

Задание 3. Кейс - задачи

Кейс 1. Завод по производству кормов для домашних животных работает по оперативным планам: в зависимости от поступившего заказа изготавливаются корма по разной рецептуре. В таких условиях заранее рассчитать необходимый объем сырья на более-менее продолжительный период невозможно. Когда поступает заявка на производство определенного вида корма, расход жира может увеличиться в разы. При этом, производственное хранилище — небольшого объема, и без срочного пополнения запасов жира есть риск полной остановки производства.

Задача: Разработать логистическую схему и организовать бесперебойную доставку пищевого сырья жиров из Франции в Россию.

Условия:

1. Планирование и осуществление перевозки происходит за 5–7 дней в оперативном режиме.
2. Объем хранилища жиров на производстве ограничен.
3. Доставка может требоваться срочно.
4. Цистерна для перевозки жиров должна соответствовать жестким требованиям, и таких провозных возможностей на рынке не много.

Раскладка общей задачи на отдельные подзадачи

Подзадача 1. Обеспечение провозными емкостями требуемого качества.

Используемые в перевозке цистерны должны возить только пищевые жиры третьей категории, и никакие другие грузы. Постоянно искать свободные цистерны с такими ограничениями достаточно сложно. По договоренности с одним из партнеров-перевозчиков специально под потребности заказчика была приобретена цистерна, которая начала выполнять рейсы между поставщиками во Франции и производством в Подмосковье. Примерно каждые две недели она

привозит на завод очередную партию жира. При необходимости доставка ускоряется.

Задание 4. Тематика эссе

1. Принципы, цели, функции и задачи обслуживания потребителей предоставления логистического сервиса.

2. Полный цикл заказа клиентов: особенности реализации в зависимости от вида деятельности предприятия.

3. Место логистического сервиса в логистической системе компании.

Тема 4. Качество логистического сервиса

Задание 1. Устный опрос. Вопросы для обсуждения

1. Качество услуг в логистике. Квалиметрия логистических услуг.

2. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость персонала, взаимопонимание с клиентом.

3. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.

4. Основная терминология качества логистического сервиса

Задание 2. Решение тестов

1. Что такое логистика?

- а) организация перевозок;
- б) предпринимательская деятельность;
- в) наука и искусство управления материальным потоком;
- г) искусство коммерции.

2. Что является объектом исследования в логистике?

- а) процессы, выполняемые торговлей;
- б) материальные и соответствующие им информационные потоки;
- в) рынки и конъюнктура конкретных товаров и услуг;
- г) экономические отношения, возникающие в процессе товародвижения.

3. Определите задачу микрологистики :

- а) организация доставки грузов на Крайний Север сначала речным, а затем морским транспортом;
- б) обеспечение согласованности в действиях поставщика, покупателя и транспортной организации;
- в) организация грузопереработки в крупном морском порту.

4. Что из представленного оказывает наиболее сильное влияние на развитие логистики?

- а) компьютеризация управления процессами в сферах производства и обращения;
- б) совершенствование производства отдельных видов товаров;
- в) совершенствование налоговой системы;
- г) увеличение численности населения в регионе.

5. Что такое логистическая функция?

- а) множество элементов, находящихся в отношениях связи друг с другом, образующих определенную целостность, единство;
- б) совокупность различных видов деятельности с целью получения необходимого количества груза в нужном месте, в нужное время, с минимальными затратами;
- в) укрупненная группа логистических операций, направленных на реализацию целей логистической системы;
- г) система мероприятий по комплексному изучению рынка.

6. Единица измерения материального потока:

- а) рубль;
- б) кубический метр;
- в) количество тонн, приходящихся на квадратный метр (т/м²);
- г) тонна;
- д) штука;
- е) количество тонн, проходящих через участок в единицу времени (т/год).

7. Что такое материальный поток?

- а) самостоятельная часть логистического процесса, выполняемая на одном рабочем месте и/или с помощью одного технического устройства;
- б) упорядоченная на оси времени последовательность логистических операций, направленная на обеспечение потребителя продукцией соответствующего ассортимента и качества в нужном количестве в требуемое время и место;
- в) имеющая вещественную форму продукция, рассматриваемая в процессе приложения к ней различных логистических операций в заданном интервале времени;
- г) материальная продукция, ожидающая вступления в процесс производственного или личного потребления, или в процесс продажи

8. Что такое логистическая операция?

- а) самостоятельная часть логистического процесса, выполняемая на одном рабочем месте и/или с помощью одного технического устройства;
- б) имеющая вещественную форму продукция, рассматриваемая в процессе приложения к ней различных логистических операций в заданном интервале времени;
- в) материальная продукция, ожидающая вступления в процесс производственного или личного потребления или в процесс продажи.

9. На основе какого признака происходит классификация материальных потоков на внешние, внутренние, входные и выходные?

- а) отношение к логистической системе;
- б) натурально-вещественный состав продвигающегося в потоке груза;
- в) количество груза;
- г) степень совместимости грузов;
- д) консистенция груза.

10. Определите критерий выбора варианта организации товародвижения:

- а) оптимальный уровень обслуживания потребителей;
- б) минимум издержек на закупки;
- в) минимум издержек на содержание запасов;
- г) минимум издержек на транспортирование.

11. Отметьте шестое правило логистики:

- а) цвет нужного цвета
- б) затраты с минимальными затратами
- в) транспорт правильным видом транспорта
- г) тара в нужной таре
- д) вес нужного веса

12. Отметьте высказывание, относящееся к логистике:

- а) рациональное размещение распределительных центров в районе минимизирует сумму складских и транспортных затрат;
- б) удельные издержки на хранение товаров тем ниже, чем быстрее оборачиваются запасы;
- в) торгово-посредническая фирма производит 40-процентную наценку на стоимость товаров;
- г) компания перешла к выпуску только той продукции, на которую имеется заказ.

13. Существенная предпосылка применения логистики в хозяйственной практике:

- а) усиление конкуренции на товарном рынке;
- б) совершенствование производства отдельных видов товаров;
- в) совершенствование налоговой системы;
- г) рост численности населения.

14. Название тянущей системы в логистике:

- а) система организации производства, в которой детали полуфабрикаты подаются с предыдущей технологической операции на последующую в соответствии с централизованно сформированным графиком производства;
- б) система организации производства, в которой детали и полуфабрикаты подаются с предыдущей технологической операции на последующую по мере необходимости (жесткий график отсутствует);
- в) система управления запасами в каналах сферы обращения, в которой решение о пополнении запасов на периферийных складах принимается централизованно;
- г) стратегия сбыта, направленная на опережающее (по отношению к спросу) формирование товарных запасов на оптовых и розничных торговых предприятиях.

15. Название толкающей системы в логистике:

- а) система управления запасами в каналах сферы обращения с децентрализованным процессом принятия решений о пополнении запасов;
- б) система организации производства, в которой детали и полуфабрикаты подаются с предыдущей технологической операции на последующую по мере необходимости (жесткий график отсутствует);
- в) стратегия сбыта, направленная на опережающее (по отношению к спросу) формирование товарных запасов в оптовых и розничных торговых предприятиях;

16. Какой принцип логистики предполагает непрерывное отслеживание перемещения и изменения каждого объекта потока, а также оперативная корректировка его движения?

- а) системности;
- б) научности;
- в) конструктивности;
- г) конкретности.

17. Кем образуется система?

- а) три незнакомых человека, проживающих в одном доме города;
- б) три друга, проживающих в разных городах;
- в) поставщик, транспортное предприятие и покупатель, связанные единым договором;
- г) подразделения производственного предприятия.

18. Что относится к прямым функциям службы логистики на предприятии?

- а) выбор транспорта;
- б) рыночные исследования;
- в) организацию складирования и хранения;
- г) рекламу
- д) определение оптимального размера поставляемой партии товаров
- е) +управление запасами

19. С целью снижения чего предприятие создает запасы?

- а) потерь от закупки мелких партий товаров по более высоким ценам;
- б) потерь от омертвления в запасах отвлеченных финансовых средств;
- в) риска порчи товаров;
- г) расходов на оплату труда персонала, занятого хранением товаров.

20. Какие товары принято относить к категории производственный запас ?

- а) на складах предприятий оптовой торговли;
- б) на складах сырья предприятий промышленности;
- в) в пути от поставщика к потребителю;
- г) на складах готовой продукции предприятий изготовителей.

21. Расставьте по убыванию виды транспорта по способности доставлять груз непосредственно к складу потребителя:

- а) воздушный
- б) железнодорожный
- в) водный
- г) автомобильный

22. Расставьте по убыванию виды транспорта по способности надежно соблюдать график доставки:

- а) воздушный
- б) автомобильный
- в) водный
- г) железнодорожный

23. Восстановите последовательность этапов выбора перевозчика:

- а): Ранжирование критериев выбора перевозчика
- б) Принятие решения о выборе перевозчика
- в) Вычисление рейтинга перевозчика по каждому критерию
- г) Оценка возможных перевозчиков в разрезе намеченных критериев
- д) Определение критериев выбора перевозчика
- е) Оценка суммарного рейтинга

24. Расставьте по убыванию виды транспорта по способности перевозить разные грузы:

- а) воздушный
- б) водный
- в) автомобильный
- г) железнодорожный

25. Расставьте по убыванию виды транспорта по способности быстро доставлять грузы:

- а) железнодорожный
- б) воздушный
- в) водный
- г) автомобильный

26. Расставьте по убыванию виды транспорта по стоимости перевозки:

- а) воздушный
- б) водный
- в) железнодорожный
- г) автомобильный

27. Что является недостатками железнодорожного транспорта?

- а) низкая производительность;
- б) ограниченное количество перевозчиков;
- в) относительно высокая себестоимость перевозок на большие расстояния;
- г) недостаточная экологическая чистота.

28. Что является недостатками автомобильного транспорта?

- а) малая грузоподъемность;
- б) ограниченное количество перевозчиков;
- в) большие капитальные вложения в производственно-техническую базу;
- г) низкая скорость доставки.

29. Что является недостатками воздушного транспорта?

- а) низкая производительность;
- б) недостаточно высокая сохранность грузов;
- в) высокая себестоимость перевозок;
- г) недостаточная экологическая чистота.

30. Что является недостатками морского транспорта?

- а) низкая производительность;
- б) низкая скорость доставки;
- в) относительно высокая стоимость перевозок на большие расстояния;
- г) ограниченность видов транспортируемых грузов.

Задание 3. Кейс – задачи

При решении кейсов нужно обязательно раскрыть следующие пункты:

1. Краткий обзор ситуации. Суть проблемы.
2. Внутренний анализ компании. Выводы.
3. Анализ рынка по Портеру. Выводы.
4. Ответы на вопросы кейса с обоснованием.

Кейс №1. «Обеспечение качества при логистических операциях»

Компания «Проктер энд Гембл» пересмотрела свои отношения с клиентурой. Президент компании недавно пожаловался, что последнее время компания здорово теряла на излишних затратах, связанных с разноразмерным учетом и исполнением заказов. Далее президент добавил, что компания затратила более 250 млн. долларов за последние четыре года с целью упрощения системы поставки товаров в оптовую и розничную сеть.

В настоящее время система взаимоотношений компании с оптовыми и мелкооптовыми торговцами строилась исходя из следующих принципов. Те

компания, которые закупали шампуни и косметику, получали 2%-ю скидку, когда оплата за товар производилась в течение 30 дней после осуществления отгрузки со складов «Проктер энд Гембл». Компании, которые закупали мыло, пищевые масла разных наименований и полуфабрикаты для приготовления кондитерских изделий, получали 2%-ю скидку в случае оплаты, произведенной всего в 10-дневный срок после отгрузки. 2%-ю скидку за 15-дневный срок оплаты счетов «Проктер энд Гембл» получали компании, закупающие бумажные изделия (салфетки, полотенца).

По новой системе различий по категориям товаров производиться не будет. Все закупщики получают 2%-ю скидку при оплате счетов «Проктер энд Гембл» в течение 19 дней. Единственным исключением стали товары парфюмерии, на которые давались скидки по старой системе. Одновременно, по новому плану, срок оплаты счетов «Проктер энд Гембл» починал отсчитываться с момента, когда компания получала товар, то есть с момента поступления товара, а не его отгрузки со складов «Проктер энд Гембл». Это дает возможность закупщикам выиграть несколько дней в сроках оплаты.

В то же время компания «Проктер энд Гембл» решила ввести систему, которая стимулировала бы закупки товаров полными автомобильными партиями.

Смысл ранее действующей системы был в том, что оптовики могли закупить товары полными или частичными автомобильными партиями, в зависимости от своих нужд. Однако, при этом они вынуждены были заказывать товар только одного наименования, независимо от того, была ли это полная автомобильная отправка или нет. Так, оптовик, закупающий порошок «Тайд» неполной автомобильной партией, тем не менее, не мог сгруппировать груз (порошок) с другим товаром «Проктер энд Гембл», например с кофе «Фолджерс». В результате, многие оптовики закупали целые партии товара впрок

(автомобильными партиями), не испытывая в этом особой нужды, а на складах «Проктер энд Гембл» один товар заканчивался раньше, чем другие.

По новой системе оптовикам разрешалось группировать товары до полных автомобильных партий в какой угодно компоновке. В то же время они могли, если в этом есть нужда, заказывать полную или частичную автомобильную отправку товара одного наименования. Причем мелкие оптовики и закупщики могли объединяться и группировать свой товар в рамках одной автомобильной отправки, правда, при этом автомобильный тариф для них несколько увеличивался.

Задание:

1. Проанализируйте стратегию и систему распределительной логистики в компании и взаимоотношения с покупателями (оптовыми и розничными компаниями).
2. Каковы причины перехода компанией на другую систему работы с клиентурой?
3. Насколько целесообразны предлагаемое предложение компании по улучшению взаимоотношений с клиентурой?
4. Каким образом данное решение повлияет на такие системы, как закупочная, производственная, складская и транспортная логистика? Какие изменения необходимо будет привести в существующую работу данных структур?

Кейс №2 «Провайдеры логистики»

Томское предприятие является производителем продукции химической промышленности. Предприятие производит лакокрасочные материалы, а также некоторые другие виды продукции, в частности, метанол. Производство лакокрасочной продукции осуществляется из давальческого сырья и обходится

предприятию достаточно дорого, что не позволяет с учетом цен мирового рынка надеяться на ее экспорт.

Что касается метанола, то основой его производства является природный газ, поставляемый предприятиями Газпрома в качестве давальческого сырья, по очень низкой цене, поскольку Газпром является акционером предприятия и заинтересован в его успешной работе. Низкая цена поставляемого природного газа позволяет предприятию производить метанол ниже мировых рыночных цен, а значит, делает возможным его экспорт за рубеж. Цена метанола на заводе составляет 14 долларов за тонну.

Потенциальным покупателем метанола является шведская компания, которая предложила следующий маршрут его транспортировки из Томска в Швецию. А именно, по железной дороге из Томска до станции Лужайка Октябрьской железной дороги (крупнейший железнодорожный переход между Финляндией и Россией), далее до финского порта Котка, обладающего специальным морским терминалом, предназначенным для переработки химических грузов, и затем судами до Шведских портов. Ежемесячная поставка метанола может составлять 10 тыс. тонн.

На переговорах шведская компания настояла на том, чтобы российская компания поставляла метанол до ст. Лужайка. Таким образом, российская сторона несет все расходы до границы России, а дальше организация доставки и ее оплата лежит на шведской компании. По настоянию шведов стороны согласовали цену метанола на базисе «DAF Лужайка» (поставлено на границе до станции Лужайка) - 90 долларов за тонну. По заверению шведской стороны, больше они платить не в состоянии, так как иначе им дешевле брать метанол из Норвегии - основного рынка метанола для Швеции.

Томское предприятие, организуя доставку товара до ст. Лужайка, обратилось в компанию «Трансрэйл», являющуюся самым крупным

экспедиторским предприятием, действующим при железных дорогах России, специализирующимся на внешнеторговых перевозках грузов железнодорожным транспортом. Компания «Трансрэил» дала ставку тарифа за перевозку одной тонны метанола из Томска до ст. Лужайка - 70 долларов за тонну, что никак не устраивало томское предприятие, так как, практически, перечеркивал все намерения получить какую-либо прибыль. Ведь помимо расходов на перевозку, предприятию необходимо также оплачивать железной дороге погрузку метанола в цистерны, а также нести некоторые другие расходы на станции отправления, что обходится в 4 доллара за тонну.

Предприятие начало прорабатывать другие возможные схемы организации доставки метанола до ст. Лужайка. Одна из схем, предложенная другой экспедиторской компанией, оказалась достаточно удачной, позволяющей предприятию гарантировать себе разумную прибыль с каждой тонны этой экспортной сделки. Дело в том, что по предложению другой экспедиторской компании, доставка товара должна быть разбита на два этапа. Первый этап - груз оформляется до любого города, расположенного недалеко от ст. Лужайка, как внутренняя перевозка, что позволяет задействовать не международный, а внутренний железнодорожный тариф. И лишь затем груз оформляется за рубеж, как экспортная отправка.

Томское предприятие готово поступить по рекомендации новой экспедиторской компании, тем более, что проработка нового железнодорожного тарифа показала, что доставка груза до ст. Лужайка по новой схеме составит всего 40 долларов за тонну.

Задания:

1. Что такое «DAF Лужайка»? Что подразумевает данное условие?

2. Какова роль экспедиторских компаний в общем и какова роль экспедиторской компании в организации перевозки груза в данном конкретном случае?
3. Рассчитайте экономический эффект для предприятия при переходе на новую схему доставки метанола.
4. Правомерно ли предложение экспедиторской компании по организации и осуществлению доставки товара на новых условиях до станции Лужайка?

Задание 4. Тематика эссе

1. Задачи логистики, решаемые на стратегическом, тактическом и операционном уровне при формировании системы управления сервисом.
2. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса.
3. Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом.

Тема 5. Системы сервисной логистики на предприятии

Задание 1. Вопросы для обсуждения

1. Сущность и содержание услуг логистической инфраструктуры.
2. Понятие логистической «сервизации» экономики.
3. Услуги логистической инфраструктуры.

Задание 2. Решение тестов

Тест № 1

1. Перечислите основные функциональные области логистики:

- а) запасы, производство, сбыт, транспорт;

- б) запасы, транспортировка, складское хозяйство, информация, кадры и обслуживающее производство;
- в) закупка, переработка, изготовление, склад, сбыт;
- г) все ответы верны.

2. Что такое материальный поток:

- а) движение грузов в логистической системе;
- б) движение грузов вне логистической системы;
- в) движение запасов на складе предприятия;
- г) материальные ценности в процессе приложения к ним логистических операций?

3. Информационный поток в логистике — это:

- а) движение информации;
- б) сообщения, необходимые для управления логистическими операциями;
- в) источник и приемник информации;
- г) совокупность документов, циркулирующих в логистической системе.

4. Основное преимущество складской формы снабжения:

- а) поступление материалов не зависит от сроков их изготовления предприятием-поставщиком;
- б) сокращение интервалов между поставками;
- в) экономия от сокращения производственных запасов.

5. Издержки по хранению запасов при увеличении партии поставки:

- а) увеличиваются;
- б) уменьшаются;
- в) не меняются.

6. От какого фактора в первую очередь зависит время выполнения заказа потребителя:

- а) от срока доставки продукции транспортом;

- б) от количества посредников;
- в) от размера партии поставки?

7. Определение логистической цепи:

- а) организованная совокупность логистических операций, обеспечивающая достижение общих целей;
- б) линейно упорядоченное множество физических или юридических лиц, осуществляющих логистические операции;
- в) логистическая форма организации межфирменного взаимодействия.

8. Как изменяются потери, вызванные ухудшением обслуживания при уменьшении уровня обслуживания:

- а) увеличиваются;
- б) уменьшаются;
- в) сначала увеличиваются, затем уменьшаются;
- г) сначала уменьшаются, затем увеличиваются?

9. В чем сущность метода анализа иерархий:

- а) в построении «дерева целей»;
- б) в декомпозиции проблемы на части и их оценке;
- в) в синтезировании подпроблем;
- г) в определении приоритетов факторов каждого уровня иерархии?
- д) все ответы верны?

10. Какие методы используются при решении задач в области логистики:

- а) исследование операций;
- б) моделирование;
- в) прогнозирование;
- г) все ответы верны.

Задание 3. Решение кейсов

Кейс 1.

Перевозка фармацевтической продукции требует строгого соблюдения температурного режима. При организации доставки такого рода грузов из ближних регионов Европы поиск нужного транспорта обычно не вызывает затруднений. Но когда речь идет о доставке из дальних регионов Евросоюза, на таких маршрутах находить рефрижераторы всегда непросто, особенно в пиковый сезон.

Задача: Перед майскими праздниками нужно срочно организовать доставку фармацевтической продукции из «дальней» Франции в РФ.

Условия:

- товар требует строгого соблюдения температурного режима;
- на данном направлении отмечается устойчивый дефицит провозных возможностей, который особенно высок в пиковые сезоны;
- у заказчика часто возникает потребность в срочной доставке товара или сырья для производства.

Никто из перевозчиков не смог предложить заказчику прямой транспорт. Запросы специалистов экспедиционной компании по своей базе подрядчиков также не дали положительного результата: свободного транспорта для срочной загрузки на данном маршруте — нет.

Нужно найти решение сейчас и, желательно, на все последующие схожие обстоятельства.

Идея альтернативной схемы доставки

В ситуации отсутствия прямого автомобильного транспорта рефрижератора специалисты логистического провайдера разработали альтернативную схему доставки — с перегрузкой товара на территории ЕС. Такая схема доставки не входит в «стандартный набор» импортеров фармацевтической продукции из-

за риска нарушить температурный режим транспортировки. Необходимо обеспечить не только условия соблюдения температурного режима на всех этапах доставки, но и безупречный инструментальный контроль температуры с документальным подтверждением.

Реализация схемы доставки

Новая схема доставки состояла из следующих этапов:

Этап 1. Перевозка груза из Франции в Польшу к месту перегрузки.

Местом перегрузки товара была выбрана Республика Польша, поскольку:

а) на рынке достаточно провозных возможностей на направлениях Франция–Польша и Польша–Россия, чтобы организовать бесперебойную реализацию данной схемы;

б) в этой стране хорошо развита складская инфраструктура, благодаря чему есть возможность организовать перегрузку в условиях соблюдения температурного режима.

Этап 2. Перегрузка в другой транспорт в условиях соблюдения температурного режима.

Задача по соблюдению условий температурного режима при перегрузке решается следующим образом:

- к моменту прибытия первой машины к точке перегрузки, второй рефрижератор уже ожидает ее с включенной заранее системой поддержания требуемой температуры;

- обе машины заезжают в закрытое складское помещение с системой контроля температуры, где заранее установлен близкий к необходимому температурный режим;

- переагрузка происходит сразу из машины в машину.

В практике работы экспедиторов нередко используется схема перегрузки, когда два рефрижератора съезжаются задними дверями, и 4-5 человек быстро перегружают груз из одной машины в другую. Но если при этом внешняя среда сильно отличается по температуре, есть риск, что вблизи открытых дверей температура может стать выше/ниже нормы.

При перегрузке в складском помещении с приближенными температурными условиями заметных изменений температуры в рефрижераторах не происходит. Это контролируется установленными в придверных зонах термодатчиками.

Этап 3. Доставка груза Заказчику.

Для прохождения таможенной очистки и выпуска товара в обращение необходимо документально подтвердить всю температурную историю товара, начиная с периода хранения у поставщика до доставки к месту назначения. Как при прямой доставке, так и при реализации альтернативной логистической схемы, заказчик получает товар с распечатками показаний датчиков температуры, подтверждающими непрерывность соблюдения температурного режима.

Результат разработки и использования логистической схемы

Реализация альтернативной схемы перевозки создала для компании-заказчика ряд новых возможностей и преимуществ:

- создана надежная система доставки фармацевтической продукции из дальних регионов Франции в Россию в условиях высокого дефицита провозных возможностей;
- отработана технология непрерывного соблюдения температурного режима при реализации логистической схемы с перегрузкой товара в пути;
- усилены конкурентные преимущества компании как надежного поставщика, способного осуществить быструю поставку фармацевтической продукции из Европы на рынок ЕАЭС в любых условиях.

Задание 4. Тематика эссе

1. Алгоритм формирования логистического сервиса: особенности его применения для предприятий с различными видами деятельности.
2. Сущность управления логистическим сервисом в разрезе межфункциональной координации подразделений компании.
3. Традиционные и современные методы обслуживания потребителей: основные принципы и принципиальные различия

Тема 6. Области применения сервисной логистики на предприятии

Задание 1. Вопросы для обсуждения

1. Сущность сервиса потребительского спроса, производственного сервиса.
2. Понятие сервиса послепродажного обслуживания.
3. Особенности информационного сервиса, финансово-кредитного сервиса.

Задание 2. Решение теста 1

1. Какие методы используются при решении задач в области логистики:

- а) исследование операций;
- б) моделирование;
- в) прогнозирование;
- г) все ответы верны.

2. Логистическая операция:

- а) преобразует материальные потоки;
- б) интегрирует материальные потоки;
- в) ускоряет движение материальных потоков;

г) способствует сокращению времени движения материальных потоков внутри предприятия.

3. Что такое стратегия:

- а) последовательность этапов деятельности предприятия;
- б) набор общих правил для принятия решений;
- в) конечный этап стратегического управления?

4. Определите правильную последовательность перехода материальных ресурсов из одного вида в другой:

- а) запасы готовой продукции — производственные запасы — запасы незавершенного производства;
- б) производственные запасы — запасы готовой продукции — запасы незавершенного производства;
- в) запасы незавершенного производства — производственные запасы — запасы готовой продукции;
- г) производственные запасы — запасы незавершенного производства — запасы готовой продукции.

5. Какая группа показателей привлекается к расчету параметров системы с фиксированным интервалом времени между поставками:

- а) потребность в ресурсах, время поставки ресурсов, число рабочих дней в анализируемом периоде, максимальный желаемый запас, ожидаемое дневное потребление;
- б) интервал времени между поставками, возможная задержка в поставках, потребность в материальных ресурсах, гарантийный запас, ожидаемое потребление за время поставки;
- в) потребность в материальных ресурсах, интервал времени между поставками, число рабочих дней в анализируемом периоде, время поставки, возможная задержка в поставках?

6. Укажите наиболее значимый фактор, определяющий потребность в складских помещениях:

- а) существование запасов сырья, материалов, готовой продукции;
- б) временные, пространственные, количественные и качественные несоответствия между наличием и потребностью в материалах в процессе производства и потребления;
- в) отсутствие спроса на выпущенную продукцию.

7. Каков оптимальный размер заказываемой партии материальных ресурсов, если издержки выполнения заказа равны 2 у. е., потребность в материальных ресурсах — 100 шт., закупочная цена единицы ресурса — 5 у. е., издержки хранения составляют 20% от закупочной цены:

- а) 15 шт.;
- б) 20 шт.;
- в) 25 шт.;
- г) 22 шт.

8. Что происходит на первом этапе стратегического планирования транспортной системы региона:

- а) определение ограничений развития;
- б) установление целевых ориентиров (целей) развития;
- в) разработка альтернативных вариантов развития?

9. Что представляет собой логистическая система:

- а) совокупность взаимодействующих подразделений предприятия;
- б) совокупность потоковых процессов;
- в) комплекс взаимосвязанных логистических функций;
- г) адаптивная система с обратной связью, выполняющая логистические функции?

10. Какая из перечисленных операций относится к логистическим:

- а) оформление заказа на материальные ресурсы;
- б) списание неликвидных материальных ценностей;
- в) сушка сырья;
- г) транспортировка готовой продукции.

Задание 3. Решение кейсов

Кейс 1.

По правилам международных перевозок грузов, требующих наличия ветеринарных или фитосанитарных сертификатов, такие сертификаты выдаются соответствующими специалистами после осмотра и необходимой проверки загруженного в автомобиль товара. Что делать, когда график отгрузки продукции поставщиком и режим работы ветеринарной службы не совпадают?

Задача: Разработать оптимальную схему доставки кормов для домашних животных из ЕС в Российскую Федерацию.

Условия: Поставщик просит о равномерном графике подачи машин на загрузку в течение всех дней недели. График выдачи ветеринарных сертификатов у ветеринарной службы поставщика — всего 2 дня в неделю.

Ветслужба поставщика выписывает сертификаты только в четверг-пятницу, а подачу транспорта на загрузку поставщик просит распределять равномерно в течение недели. В этом случае загруженная в понедельник-вторник машина вынуждена простаивать в ожидании сертификата 3-4 дня.

Европейское законодательство не позволяет водителю находиться в машине более двух дней — затем он должен отдыхать в гостинице. Пребывание водителей в западных странах ЕС в ситуации вынужденного ожидания требует дополнительных затрат.

Разработка схемы доставки

Идея оптимизации схемы доставки выглядит следующим образом:

1) Загрузка автомобиля осуществляется в любой день, организуется положенный осмотр ветеринаром без выписки сертификатов. Машина следует к границе ЕАЭС (обычно, в Польшу), где становится на ожидание своих документов.

2) Водитель машины, которая грузится в день выписки сертификатов, забирает весь пакет документов, довозит до границы, раздает другим водителям их сертификаты, с которыми те продолжают движение к месту назначения.

3) При необходимости ускорения доставки, сертификаты доставляет курьер на легковой машине.

Данное решение было выгодно и для поставщика, и для водителей, поскольку концентрация большого количества машин в дни выписки сертификатов создавало очередь на загрузку. Часть машин могла не успеть загрузиться и получить сертификаты в день прибытия на склад поставщика.

В Польше требования в отношении условий труда и отдыха водителей пока менее жесткие, а если привлекать к перевозке польских водителей, то задача решается наилучшим образом: машины ставятся на стоянку, водители в ожидании сертификатов отдыхают дома.

Результат оптимизации логистической схемы

Благодаря найденным решениям по оптимизации процесса доставки заказчик получил следующие выгоды: сокращение стоимости доставки за счет снижения расходов на пребывание водителей в Западной Европе, ускорение доставки в случае возникновения такой потребности.

Задание 4. Тематика эссе

1. Формирование системы логистического сервиса: от стандарта услуг к индивидуализации пакета услуг.

2. Специфика управления качеством логистического сервиса на предприятиях с различными видами деятельности.

3. Концепция «ценности для клиента»: идеи, принципы, положения, роль логистики в ее применении.

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Принципы, цели, функции и задачи обслуживания потребителей предоставления логистического сервиса.
2. Полный цикл заказа клиентов: особенности реализации в зависимости от вида деятельности предприятия.
3. Место логистического сервиса в логистической системе компании.
4. Задачи логистики, решаемые на стратегическом, тактическом и операционном уровне при формировании системы управления сервисом.
5. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса.
6. Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом.
7. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом. Роль логистики в обслуживании потребителей.
8. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания потребителей.
9. Логистический сервис и его составляющие. Уровень обслуживания клиентов. Базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью, «совершенный заказ».
10. Концепция «ценности для клиента»: идеи, принципы, положения, роль логистики в ее применении.

11. Алгоритм формирования логистического сервиса: особенности его применения для предприятий с различными видами деятельности.
12. Сущность управление логистическим сервисом в разрезе межфункциональной координации подразделений компании.
13. Традиционные и современные методы обслуживания потребителей: основные принципы и принципиальные различия.
14. Формирование системы логистического сервиса: от стандарта услуг к индивидуализации пакета услуг.
15. Специфика управления качеством

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний, обучающихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия. Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

- При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является дифференцированный зачет. Дифференцированный зачет проводится в виде устного или письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.