

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 16.05.2026 13:33:47
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.16 Организация логистического сервиса

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Логистика и управление цепями поставок

(наименование образовательной программы)

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2026

Город Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПП:

Близкая Наталья Владимировна, старший преподаватель кафедры маркетинга и логистики

Заведующий кафедрой:

Попова Татьяна Александровна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой маркетинга и логистики

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.16 Организация логистического сервиса одобрена на заседании кафедры маркетинга и логистики Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 6 от «3» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.В.01.16 Организация логистического сервиса обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
А/01.6 Руководство выполнением типовых задач организации сетей поставок, 40.084 Специалист по организации сетей поставок машиностроительных организаций, утв. Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 25.12.2014 №1142н	ПК-1	Способен к руководству выполнением типовых задач организации сетей поставок	ПК-1.21	Определяет возможность использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ для обработки плановой информации	ПК-1.21. У-6 Умеет формировать базы данных и разрабатывать организационно-управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота
			ПК-1.27	Выбирает и применяет технологии взаимодействия с потребителем при размещении заказа	ПК-1.27. У-6 Умеет формировать базы данных и разрабатывать организационно-управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

3,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 59 ак. часов на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак. часов на лекции и 32 ак. часа на практические занятия. 31 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.01.16 Организация логистического сервиса на 6-м семестре 3-го курса после изучения дисциплин:

- Управление транспортными системами;
- Управление качеством в цепи поставок.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр		СРэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Раздел 1. Роль логистики в обслуживании потребителей														
Тема 1.1.	Природа и характер сервисной деятельности, ее эволюция	13	2		4					1		2	4	Устный опрос, доклады
Тема 1.2	Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей	13	2		4					1		2	4	Устный опрос, доклады
Тема 1.3.	Основные принципы формирования систем обслуживания	13	2		4					1		2	4	Устный опрос, доклады
Тема 1.4.	Этапы логистического	13	2		4					1		2	4	Устный опрос, доклады. Контрольная

	обслуживания клиентов												точка
Раздел 2. Управление логистическим обслуживанием													
Тема 2.1.	Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами		2		4				1		2	3	Устный опрос, доклады
Тема 2.2.	Сегментирование рынка логистического обслуживания	13	2		4				1		2	4	Устный опрос, доклады
Тема 2.3.	Стандарты логистического обслуживания. Затраты на логистическое обслуживание.	13	2		4				1		2	4	Устный опрос, доклады
Тема 2.4.	Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий логистического обслуживания	13	2		4				2		4	4	Устный опрос, доклады. Контрольная точка
Промежуточная аттестация		2						2					Экзамен
Итого		108	16		32			2	9		18	31	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.
ЛР – лабораторные работы.
ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).
ИК – индивидуальные консультации.
КСР – контроль самостоятельной работы
КЭ – консультации перед экзаменом
Катгэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий
СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.
СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.
СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Роль логистики в обслуживании потребителей

Тема 1.1. Природа и характер сервисной деятельности, ее эволюция. ПК-1.21, ПК-1.27

Основные понятия и сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности

Тема 1.2. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей. ПК-1.21, ПК-1.27

Сущность обслуживания потребителей и его роль в современной экономике. Виды обслуживания потребителей - предпродажные элементы, вовремя продажные элементы, послепродажные элементы.

Тема 1.3. Основные принципы формирования систем обслуживания. ПК-1.21, ПК-1.27

Система логистического обслуживания потребителей. Элементы обслуживания клиента. Логистический продукт и логистическая услуга.

Тема 1.4. Этапы логистического обслуживания клиентов. ПК-1.21, ПК-1.27

Основные этапы логистического обслуживания клиентов. Концепция цикла заказа в управлении обслуживанием клиентов. Основные принципы формирования систем обслуживания.

Раздел 2. Управление логистическим обслуживанием

Тема 2.1. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. ПК-1.21, ПК-1.27

Документация системы ЛО. Информационные логистические концепции управления при завоевании лояльности клиента. Лояльные клиенты и их обслуживание. Логистика во время удовлетворения жалоб.

Тема 2.2. Сегментирование рынка логистического обслуживания. ПК-1.21, ПК-1.27

Необходимость сегментирования рынка логистического обслуживания клиентов. ABC –анализ. Матрица рентабельности клиента. Типы клиентов как результат сегментации

Тема 2.3. Стандарты логистического обслуживания. Затраты на логистическое обслуживание. ПК-1.21, ПК-1.27

Разработка стандартов логистического обслуживания. Приоритеты обслуживания клиентов и дифференциация стандартов. Расходы на логистическое обслуживание потребителей

Тема 2.4. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий логистического обслуживания. ПК-1.21, ПК-1.27

Методы оценки уровня обслуживания. Обоснование оптимального уровня логистического обслуживания потребителя. Виды стратегий логистического обслуживания. Стратегические решения в обслуживании

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.16 Организация логистического сервиса входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		<p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>Ответ считается верным:</p> <p>1. Отсутствие фактических ошибок.</p> <p>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</p> <p>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</p> <p>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</p>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74	Удовлетворительно		D	P/ Passed
60-69			E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.16 Организация логистического сервиса используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

доклад, опрос, тестирование, ситуационные задания.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Раздел 1. Роль логистики в обслуживании потребителей

Тема 1.1. Природа и характер сервисной деятельности, ее эволюция. ПК-1.21, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

Почему возрос интерес к сфере обслуживания?

Раскройте тенденцию совокупного предложения современной экономики.

Какова основная цель обслуживания клиентов? Что еще увеличивает полезность продукта?

Охарактеризуйте определение «обслуживание потребителя». Можно ли отождествлять понятия «обслуживание потребителей» и «сервисное действие» (техническое обслуживание, maintenance)?

Раскройте различные подходы к трактовке обслуживания потребителя (как деятельность, как критерий качества работы, как философия).

Темы для докладов:

Внутрипроизводственная логистика предприятия

Логистика снабжения промышленного (строительного) предприятия (производства, фирмы, корпорации)

Формирование (развитие) логистической системы предприятия

Заготовительная (закупочная) логистика производственной (торговой) компании

Информационное обеспечение логистических процессов в закупочной (распределительной, коммерческой) деятельности производственного (торгового) предприятия (сети)

Стратегии формирования цепей поставок на товарных рынках

Организация интегрированного взаимодействия в цепях поставок

Организация логистической деятельности в малом бизнесе.

Оптимизация логистических издержек производственных (торговых, сервисных) предприятий

Логистический подход к повышению конкурентоспособности предприятия на рынке

Тема 1.2. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей. ПК-1.21, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

Дайте определение термина «обслуживание потребителя».

В чем заключаются тенденция совокупного товарного предложения, дополненного услугой?

Что может увеличивать потребительскую полезность товара?

Какие подходы к трактовке обслуживания потребителя Вам известны. Представьте их характеристику.

Дайте характеристику предпродажным элементам обслуживания потребителя.

Какие элементы включают в предпродажное обслуживание?

Дайте характеристику вовремяпродажным элементам обслуживания потребителя.

Какие элементы включают в вовремяпродажное обслуживание?

Дайте характеристику послепродажным элементам обслуживания потребителя.

Какие элементы включают в послепродажное обслуживание?

Тема 1.3. Основные принципы формирования систем обслуживания. ПК-1.21, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

Приведите факторы, обуславливающие рост значения логистического обслуживания.

В чем сущность логистического обслуживания?

Охарактеризуйте элементы обслуживания клиентов.

Что следует понимать под элементом гибкость?

Что включает себя понятие «удобство» в системе логистического обслуживания?

Приведите интегрированные функции управления товарами в логистических сетях.

Раскройте экономические черты логистического продукта.

Охарактеризуйте взаимосвязь величины предложения логистического продукта и его жизненного цикла.

Логистические услуги и их виды.

Формирование цикла жизни логистической услуги.

Черты логистической услуги как центрального элемента логистического продукта.

Проектирование логистической услуги.

Классификация логистических услуг.

Основные этапы логистического обслуживания.

Составляющие процесса обслуживания.

Концепция цикла заказа в управлении обслуживанием клиентов.

Принципы формирования систем обслуживания.

Документация систем логистического обслуживания.

Темы для докладов:

Формирование (оптимизация) системы управления логистическими потоками в биржевой торговле (в сфере туризма; в банковской сфере и т.п.).

Формирование системы контроллинга логистической деятельности компании

Обоснование выбора транспортно-технологической схемы доставки грузов

Управление рисками в цепях поставок

Организация управления логистическими центрами (комплексами)

Эффективность организации грузовых перевозок (по видам транспорта)

Логистическая координация участников транспортного процесса (железнодорожных компаний, морских портов, автоперевозчиков и пр.)

Организация автомобильных (морских, железнодорожных, авиационных и пр.) перевозок

Организация перевозок (опасных, скоропортящихся, негабаритных) грузов.

Организация взаимодействия участников внешнеэкономической деятельности и логистических операторов

Тема 1.4. Этапы логистического обслуживания клиентов. ПК-1.21, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

Раскройте факторы роста значения логистического обслуживания клиента.

Что означает выражение «сотрудничество с единственным источником снабжения»?

Охарактеризуйте логистическое обслуживание как систему.

В чем значение стандартизированных элементов обслуживания?

Приведите примеры важнейших элементов обслуживания клиента.

Какие интегрированные функции выполняет управление товарами в логистических сетях?

Раскройте экономические черты логистического продукта.

Охарактеризуйте цикл жизни логистической услуги.

В каких видах предоставляются логистические услуги?

Какие факторы формируют цикл жизни логистической услуги?

Раздел 2. Управление логистическим обслуживанием

Тема 2.1. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. ПК-1.21, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

Раскройте значение документально оформленных систем обслуживания.

Охарактеризуйте наиболее важные моменты при разработке спецификации обслуживания.

Что такое система CRM? Каковы основные этапы ее внедрения?

В каком случае целесообразно внедрение концепции QR&

В чем заключаются отличия моделей быстрого обслуживания клиента и традиционной цепи поставок?

В чем особенности лояльности клиентов? Какие выгоды приносит для предприятия лояльность клиентов?

В чем заключаются особенности обслуживания лояльных клиентов при использовании фирмой аутсорсинга?

За счет чего можно обеспечить снижение расходов фирмы от лояльности клиентов?

Целесообразно ли поощрять клиентов к подаче жалоб? Дайте расширенный ответ.

Как обеспечить положительный эффект от жалобы клиента?

Темы для докладов:

CRM - современная система формирования партнерских отношений с клиентами.

Охарактеризуйте концепцию Quick Response (QR).

Охарактеризуйте концепцию Эффективное обслуживание клиентов (англ. — Efficient Consumer Response (ECR)).

Проведите сравнительную характеристику модели быстрого обслуживания клиента (ECR) с традиционными цепями поставок

Охарактеризуйте концепцию бережливого управления в розничной торговле (Lean Retailing).

Лояльные клиенты и их обслуживание.

В чем преимущества и недостатки создания лояльности клиентов?

Логистика в вовремя удовлетворения жалоб.

Сегментирование рынка логистического обслуживания.

Дайте характеристику матрицы рентабельности клиентов.

Стратегии обслуживания, направленные на увеличение прибыли.

Тема 2.2. Сегментирование рынка логистического обслуживания. ПК-1.21, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

Для чего необходимо осуществлять сегментацию рынка логистического обслуживания?

Дайте характеристику процесса сегментации клиентов.

Раскройте этапность процесса сегментирования при использовании метода ABC-анализа.

По каким критериям осуществляется ABC-анализ.

Как составляется матрица рентабельности клиентов?

Какие стратегии могут быть разработаны в логистическом обслуживании клиента в зависимости от рентабельности клиента?

Дайте характеристику известных Вам подходов к стратегиям обслуживания потребителя.

Охарактеризуйте типы клиентов.

С какими типами клиентов сотрудничество не желательно?

Какие преимущества получает предприятие при правильной сегментации рынка логистического обслуживания клиента?

Тема 2.3. Стандарты логистического обслуживания. Затраты на логистическое обслуживание. ПК-1.21, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

На каких предпосылках основывается решение клиента о приобретении товара, работы, услуги?

Что дают клиенту стандарты обслуживания?

Приведите примеры стандартов обслуживания клиента для логистической компании.

Как осуществляют построение стандартов обслуживания согласно фазовой структуре?

Приведите примеры критериев эффективности обслуживания в сфере

послепродажного обслуживания

Как элементы логистического обслуживания воплощают в стандарты обслуживания?

В чем заключается необходимость формирования приоритетов в обслуживании клиентов и дифференциации стандартов их обслуживания?

Что представляет базовый уровень обслуживания, по каким критериям его можно детализировать?

Какие источники информации могут быть задействованы при изучении клиентов?

Приведите примеры значимости информации при дифференциации клиентов.

Темы для докладов:

Эффективность логистической деятельности торгового предприятия

Управление логистическими затратами предприятия (торгового посредника)

Формирование транспортно-логистической инфраструктуры (страны, региона, предприятия)

Распределительная (сбытовая) логистика торговой (производственной) фирмы

Организация сервисной логистики в предпринимательских структурах

Логистическая система управления общественным транспортом в городском хозяйстве

Организация логистической деятельности в сфере услуг

Организация логистических процессов на складе

Эффективность применения тары (оборотной тары) в логистических системах

Эффективность управления логистическими системами (предприятия, региона и др.)

Тема 2.4. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий логистического обслуживания. ПК-1.21, ПК-1.27

Вопросы для устного опроса:

Какие методы могут применяться при оценке уровня обслуживания?

Дайте характеристику экспертного метода оценки уровня обслуживания.

Дайте характеристику дифференцированного метода оценки уровня обслуживания.

Раскройте этапы проведения оценки, используемые при любом методе оценки.

Каким правилами следует руководствоваться при разработке методики оценки уровня качества обслуживания?

Какие факторы обусловят оптимальный уровень обслуживания клиента?

Какие выводы об уровне обслуживания можно сделать при графическом представлении расходов на обслуживание и продаж?

Дайте характеристику основным источникам информации для обоснования уровня обслуживания клиента.

Раскройте каналы, по которым клиенты могут транслировать информацию об уровне обслуживания.

В каких пределах должен колебаться уровень обслуживания конкретного предприятия?

Темы для докладов:

Организация мультимодальных перевозок грузов

Организация логистической деятельности интернет-компаний (сетевых компаний)

Формы и методы управления производственными запасами на промышленном предприятии.

Эффективность применения аутсорсинга производственными (торговыми, транспортными и пр.) компаниями.

Организация субконтрактинга в производственно-коммерческой деятельности

Организация логистической деятельности транспортно-экспедиторской фирмы.

Организация логистического посредничества на товарных рынках.

Взаимодействие логистики и маркетинга в предпринимательских структурах.

Формы и методы управления товарными запасами на предприятии (в отраслях промышленности, в оптовой или розничной торговле).

Логистическое обеспечение процессов электронной коммерции.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Темы 1.1-1.4.

Вариант 1

1. Раскройте различные подходы к трактовке обслуживания потребителя (как деятельность, как критерий качества работы, как философия).

2. В чем сущность логистического обслуживания? Охарактеризуйте элементы обслуживания клиентов.

3. CRM - современная система формирования партнерских отношений с клиентами.

Вариант 2

1. Охарактеризуйте предпродажное обслуживание. Приведите примеры элементов предпродажного обслуживания.

2. Логистические услуги и их виды. Формирование цикла жизни логистической услуги.

3. Дайте характеристику матрицы рентабельности клиентов. Стратегии обслуживания, направленные на увеличение прибыли.

КТ – 2.

Темы 2.1. - 2.4.

Вариант 1

1. Приведите примеры стандартов обслуживания клиента для логистической компании.

2. На каких концепциях базируется оценка качества? Охарактеризуйте их.

3. Грузооборот склада равен 3000 тонн в месяц. 15 процентов грузов проходит через участок приемки. Через приёмочную экспедицию за месяц проходит 600 тонн грузов. Сколько тонн в месяц проходит напрямую из участка разгрузки на участок хранения? Принять во внимание, что из приёмочной экспедиции на участок приемки поступает в месяц 200 тонн грузов.

Вариант 2

1. Дайте характеристику составляющих полных затрат на логистическое обслуживание клиентов.

2. Дайте характеристику показателей качества логистического обслуживания клиента.

3. В Вашу консультационную фирму обратилась голландская компания с вопросом: где ей выгоднее закупать комплектующие: в Европе или в Юго-Восточной Азии? Исходные данные:

удельная стоимость поставляемого груза - 3000 долл. США / 1 куб. м.;

транспортный тариф - 105 долл. США / куб, м.;

импортная пошлина на товар из Юго-Восточной Азии - 12%;

ставка на запасы: в пути - 1,9%, страховые - 0,8%;

стоимость товара: в Европе - 108 долл. США, в Юго-Восточной Азии -

89.

Дайте ответ голландской компании.

Критерии оценивания контрольных точек:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения заданий контрольных точек обучающемуся разрешается использование калькулятора.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами задач. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения задач, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Раздел 1. Роль логистики в обслуживании потребителей

Тема 1.1. Природа и характер сервисной деятельности, ее эволюция. ПК-1.21, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Определение понятия «сервисная деятельность»
2.	Отличия идеальной и реальной услуги
3.	Отличительные особенности услуги
4.	Предпосылки возникновения сервисной деятельности

2. Задание открытого типа с развернутым ответом

Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Компания готовится к выводу на рынок нового продукта - теплоизоляционного материала, обладающего улучшенными характеристиками по сравнению с аналогичными продуктами конкурентов. Вашей задачей является анализ рынка и разработка рекомендаций по установлению ценообразующих факторов и выявлению качественных характеристик, влияющих на стоимость нового продукта.

Задание:

1. Приведите и кратко охарактеризуйте основные ценообразующие факторы, которые необходимо учитывать при выводе нового строительного материала на рынок.

2. Опишите качественные характеристики теплоизоляционного материала, которые могут повлиять на его стоимость.

3. Предложите действия, которые следует предпринять для корректировки ценовой политики, если стоимость нового продукта окажется выше, чем у конкурентов, но его качество превосходит аналоги?

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

К социальным услугам относятся:

а) банковские,

б) инжиниринговые,

- в) образовательные,
- г) ресторанные,
- д) страховые.

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Услуги - это:

- а) деятельность, процесс
- б) вещь, предмет
- в) материальное благо,
- г) нематериальное благо.

Тест 3

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какое из перечисленных свойств не присуще услугам?

- а) качественная определенность,
- б) недолговечность,
- в) невозможность перепродажи,,
- г) невозможность транспортировки традиционным способом, д) неосязаемость.

Тест 4

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Классификация услуг не предусматривает такую цель, как:

- а) изучение демографического состава населения, б) изучения спроса на услуги,
- в) учет предоставления услуг предприятиями и организациями различных организационно – правовых форм собственности,
- г) гармонизацию национальных и международных классификаций услуг.

Тест 5

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Одной из особенностей рынка услуг является:

- а) важная роль неценовых барьеров входа на указанный рынок,
- б) низкая скорость оборота капитала, в) низкий уровень адаптивности,
- г) слабая сегментированность.

Тема 1.2. Сущность, виды и этапы обслуживания потребителей. ПК-1.21, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Охарактеризуйте товары-субституты
2.	Что представляет собой деятельность по обслуживанию потребителей
3.	Охарактеризуйте элементы обслуживания потребителя

2. Задание открытого типа с развернутым ответом

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Крупная производственная компания планирует расширение ассортимента и выход на новые рынки. Перед вами стоит задача проверки соответствия всех логистических процессов и корпоративного документооборота требованиям действующего законодательства РФ.

Задание:

- 1. Приведите нормативно-правовые акты РФ, которые вы будете использовать для проверки соответствия логистических процессов компании.
- 2. Опишите основные элементы корпоративного документооборота, которые вы будете анализировать для обеспечения его соответствия законодательству.

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Рынок услуг характеризуется:

- а) важной ролью и «массовостью» малого и среднего бизнеса – производителя услуг;
- б) четкой обособленностью от рынка физических товаров;
- в) слабовыраженной дифференциацией услуг рыночного продукта.

Тест 2

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько верных ответов.

Записать только букву выбранных вариантов ответа.

Отметьте положения, являющиеся залогом получения прибыли малыми предприятиями сферы услуг:

- а) предоставление уникальной услуги,
- б) наличие квалифицированных работников,
- в) наличие постоянных клиентов,
- г) адекватная государственная поддержка.

Тест 3

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как называется комплекс осязаемых и неосязаемых факторов, включающий в себя не только материальный компонент, а также упаковку, цвет, габариты, дизайн, цену, но и услуги как набор определенных действий, престиж производителя и торгового посредника?

- а) товар;
- б) услуга;
- в) маркетинг;
- г) менеджмент.

Тест 4

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Как называется совокупность услуг, оказываемых в процессе поставки продукции потребителям?

- а) логистический процесс;

- б) логистический сервис;
- в) логистический комплекс;
- г) логистическое звено.

Тест 5

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Для эффективного планирования и координации деятельности по оказанию услуг необходимы:

- а) информация о конкурентах;
- б) точные прогнозы спроса;
- в) сведения о динамике валюты;
- г) документы по финансовым расчетам.

Тема 1.3. Основные принципы формирования систем обслуживания. ПК-1.21, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Приведите факторы, обуславливающие рост значения логистического обслуживания.
2.	В чем сущность логистического обслуживания?
3.	Охарактеризуйте элементы обслуживания клиентов.
4.	Что следует понимать под элементом гибкость?
5.	Что включает себя понятие «удобство» в системе логистического обслуживания?

2. Задание открытого типа с развернутым ответом

Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Компания «ЭлектроСервис» планирует отправить партию электронных компонентов из Воронежа в Варшаву. Клиент требует соблюдения строгих сроков доставки, сохранности груза и прозрачности документооборота.

Задание:

1. Предложите и обоснуйте требования клиента к перевозке, которые следует считать приоритетными.
2. Назовите и обоснуйте методы ранжирования требований клиента, которые можно использовать в данном случае.
3. Опишите какие ключевые показатели эффективности (KPI) помогут оценить выполнение ключевых требований.

Тема 1.4. Этапы логистического обслуживания клиентов. ПК-1.21, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Раскройте факторы роста значения логистического обслуживания клиента.
2.	Что означает выражение «сотрудничество с единственным источником снабжения»?
3.	Охарактеризуйте логистическое обслуживание как систему.
4.	В чем значение стандартизированных элементов обслуживания?
	Приведите примеры важнейших элементов обслуживания клиента.

2. Задание открытого типа с развернутым ответом

Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Компания «Гамма-Тек», являющаяся поставщиком высокотехнологичного оборудования для медицинских учреждений столкнулась с ростом числа обращений в службу поддержки после внедрения новой линейки томографов. Клиенты выражают недовольство увеличенным временем ожидания ответа оператора и задержками в решении технических проблем. Параллельно, руководство «Гамма-Тек» рассматривает возможность заключения партнерского соглашения с компанией «МедСервис», специализирующейся на обслуживании медицинского оборудования, с целью аутсорсинга части функций службы поддержки.

Задание:

1. Предложите стратегии ведения переговоров с клиентами, которые следует применить для снижения негативного восприятия текущей ситуации с качеством сервиса, учитывая ограниченные ресурсы компании.

2. Назовите ключевые условия обеспечения надлежащего качества сервиса и защиты интересов «Гамма-Тек», которые необходимо включить в договор с «МедСервис».

3. Метрики для мониторинга эффективности взаимодействия с клиентами и оценки влияния партнерства с «МедСервис».

Раздел 2. Управление логистическим обслуживанием

Тема 2.1. Современные системы формирования партнерских отношений с клиентами. ПК-1.21, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Раскройте значение документально оформленных систем обслуживания.
2.	Охарактеризуйте наиболее важные моменты при разработке спецификации

	обслуживания.
3.	Что такое система CRM? Каковы основные этапы ее внедрения?

2. Задание открытого типа с развернутым ответом

Прочитайте текст задания и запишите развернутый обоснованный ответ.

Анализ задач и их декомпозиция являются ключевыми аспектами деятельности логиста, так как они позволяют эффективно организовать работу, минимизировать риски и достичь поставленных целей.

Вы - логист на складе крупной производственной компании. Внезапно поступает крупная партия товара, который необходимо разместить на складе, однако свободных мест недостаточно. Вам необходимо проанализировать ситуацию и принять решение о том, как эффективно разместить поступивший товар, учитывая ограниченное пространство склада и необходимость соблюдения условий хранения для разных категорий товаров.

Задание:

1. Опишите базовые составляющие задачи, которые бы вы выделили для её анализа.
2. Раскройте пошагово декомпозицию задачи для её успешного выполнения.
3. Предложите критерии для оценки успешности выполнения задачи.

Тема 2.2. Сегментирование рынка логистического обслуживания. ПК-1.21, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Для чего необходимо осуществлять сегментацию рынка логистического обслуживания?
2.	Дайте характеристику процесса сегментации клиентов.
3.	Раскройте этапность процесса сегментирования при использовании метода ABC-анализа.
4.	По каким критериям осуществляется ABC-анализ.
5.	Как составляется матрица рентабельности клиентов?

2. Задания закрытого типа.

2.1. Тестовые задания.

Тест 1

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Основной критерий сегментирования рынка логистических услуг:

- а) объём груза
- б) расстояние
- в) тип груза
- г) бюджет

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Не является критерием сегментации:

- а) частота поставок
- б) время года
- в) стоимость товара
- г) тип транспорта

Тест 3

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Сегмент B2B отличается:

- а) крупными объёмами
- б) срочностью
- в) низкой стоимостью
- г) индивидуальностью

Тест 4

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Для сегмента «розница» важна

- а) скорость
- б) стоимость

- в) надёжность
- г) эксклюзивность

Тест 5

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Непроизводственные потребители — это:

- а) B2C
- б) B2B
- в) G2B
- г) G2G

Тема 2.3. Стандарты логистического обслуживания. Затраты на логистическое обслуживание. ПК-1.21, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	На каких предпосылках основывается решение клиента о приобретении товара, работы, услуги?
2.	Что дают клиенту стандарты обслуживания?
3.	Приведите примеры стандартов обслуживания клиента для логистической компании.
4.	Как осуществляют построение стандартов обслуживания согласно фазовой структуре?
5.	Приведите примеры критериев эффективности обслуживания в сфере послепродажного обслуживания

2. Задания закрытого типа.

2.1. Тестовые задания.

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Основной фактор, влияющий на затраты в логистическом обслуживании:

- а) время доставки

- б) объём груза
- в) расстояние
- г) цвет упаковки

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

- К логистическим затратам не относится:
- а) транспортировка
 - б) реклама
 - в) складирование
 - г) упаковка

Тест 3

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

- Записать только букву выбранного варианта ответа.
- Наибольшие затраты в логистике приходятся на:
- а) приём товара
 - б) хранение
 - в) доставку
 - г) учёт

Тест 4

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

- Записать только букву выбранного варианта ответа.
- Стандарт качества логистического обслуживания включает:
- а) только стоимость
 - б) только скорость
 - в) стоимость и скорость
 - г) стоимость, скорость и надёжность

Тест 5

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Показатель, не учитываемый при оценке затрат на логистику:

- а) амортизация
- б) сезонность
- в) рентабельность
- г) потери

Тема 2.4. Методы оценки уровня обслуживания. Виды стратегий логистического обслуживания. ПК-1.21, ПК-1.27

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Содержание вопроса
1.	Какие методы могут применяться при оценке уровня обслуживания?
2.	Дайте характеристику экспертного метода оценки уровня обслуживания.
3.	Дайте характеристику дифференцированного метода оценки уровня обслуживания.
4.	Раскройте этапы проведения оценки, используемые при любом методе оценки.
5.	Каким правилами следует руководствоваться при разработке методики оценки уровня качества обслуживания?

2. Задания закрытого типа.

2.1. Тестовые задания.

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Ключевой показатель оценки уровня обслуживания:

- а) время доставки
- б) стоимость товара
- в) количество товара
- г) цвет упаковки

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа

ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Метод оценки сервиса по количеству претензий:

- а) количественный
- б) качественный
- в) экспертный
- г) статистический

Тест 3

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Стратегия обслуживания, ориентированная на клиента:

- а) продуктовая
- б) клиентская
- в) процессная
- г) рыночная

Тест 4

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Вид стратегии, фокусирующейся на скорости:

- а) минимизация затрат
- б) максимизация скорости
- в) сбалансированная
- г) максимизация прибыли

Тест 5

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Показатель, не относящийся к оценке сервиса:

- а) доступность
- б) надёжность
- в) рентабельность
- г) гибкость

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских 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.	75-89
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.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными 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. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над

конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и

анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Тебекин, А. В. Логистика : учебник / А. В. Тебекин. - 4-е изд., стер. Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2023- 354 с. - ISBN 978-5-394-05114-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082999>

2. Троянова, Е. Н. Логистика : учебное пособие / Е. Н. Троянова, М. В. Чехонадских. Новосибирск : НГТУ, 2023. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-4893-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/404675>

3. Уотерс Д. Логистика. Управление цепью поставок: Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 503 с. - (Серия «Зарубежный учебник»). ISBN 978-5-238-00569-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1028928> (дата обращения: 22.03.2026). – Режим доступа: по подписке.

4. Трифунтов, А. И. Управление цепями поставок : учебное пособие / А. И. Трифунтов, В. И. Маргунова. - Минск : Вышэйшая школа, 2018. - 221 с. - ISBN 978-985-06-2655-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1011073> (дата обращения: 22.03.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Управление снабжением и сбытом организации : учебник / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин, А.В. Бодренков. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 288 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_59afc7e10d9092.16073219. - ISBN 978-5-16-014769-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1317934> (дата обращения: 22.03.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Егоров, Ю. Н. Логистика и маркетинг. Теоретические аспекты взаимодействия, - 2-е изд., стереотипное - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 112 с.ISBN 978-5-16-104557-2 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/548412> (дата обращения: 22.03.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Идрисов, Ш. А. Маркетинговая логистика : учебное пособие / Ш. А. Идрисов, А. Ш. Агаева. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. - 268 с. - ISBN 978-5-9729-0920-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1903605> (дата обращения: 22.03.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
Не используются

8.4. Интернет-ресурсы

<http://www.ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.biblio-online.ru/>
<http://www.ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://iprbookshop.ru/>
<http://www.consultant.ru/>
<http://www.biblioclub.ru/>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:

- Лекционные занятия: учебная аудитория для проведения лекций (вместимость не менее количества обучающихся в группе) с возможностью

демонстрации презентаций и нормативных документов.

- Семинарские (практические) занятия: аудитория для практических занятий, оборудованная рабочими местами для обучающихся и преподавателя, с возможностью групповой работы (в том числе в малых группах).

Помещения для самостоятельной работы: читальный зал или специализированная аудитория с доступом к сети Интернет и лицензионным электронно-библиотечным системам (ЭБС) для самостоятельной подготовки, выполнения расчётных заданий, написания докладов и рефератов. Требования к оборудованию

Требования к оборудованию:

- Доска (меловая или маркерная) – для схем, таблиц, разбора кейсов.
- Мультимедийный проектор – для демонстрации презентаций, видеоматериалов (например, ассесмент-центр, примеры интервью), нормативных документов.

- Персональный компьютер (стационарный) или ноутбук для преподавателя (или стационарный компьютер в аудитории) с характеристиками: операционная система не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям, например, macOS, Linux с графической оболочкой). При необходимости – ноутбук или планшет для студентов при выполнении групповых заданий (может быть предусмотрен мобильный класс).

Требования к программному обеспечению:

- Пакет Microsoft Office (или его бесплатный аналог, например, LibreOffice) для подготовки документов, презентаций, таблиц (в том числе для построения матриц сравнения кандидатов, чек-листов, анализа воронки подбора).

- Антивирусное программное обеспечение (например, Kaspersky, Dr.Web – по наличию).