



Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
Московской области

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Проректор по  
учебно-методической работе  
Н.В. Бабина  
«26» апреля 2020 г.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ  
«ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС»**

**Направление подготовки:** 38.03.02 «Менеджмент»  
**Профиль:** «Логистика»  
**Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр  
**Форма обучения:** очная, заочная

Королев  
2020

**Автор: Федотов А.В. Рабочая программа дисциплины «Логистический сервис»: – Королев МО: «Технологический университет», 2020 г.**

**Рецензент: к.э.н., доцент Хорошавина Н.С.**

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки бакалавров 38.03.02 «Менеджмент» и Учебного плана, утвержденного Ученым советом Университета. Протокол № 9 от 28.04.2020 года.

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры:**

Заведующий кафедрой (ФИО, ученая степень, звание, подпись)	Веселовский М.Я. д.в.н., профессор <i>Мессеу</i>	Веселовский М.Я. д.зн., профессор <i>Мессеу</i>	<i>Мессеу</i>	
Год утверждения (переподтверждения)	2020	2021	2022	2023
Номер и дата протокола заседания кафедры	№10 от 20.04.2020 г.	<i>№13</i> от 11.06.2021	<i>№13</i> от 13.06.2022	

**Рабочая программа согласована:**

**Руководитель ОПОП**

*Л.Б. Лучицкая*

к.э.н., доц. Л.Б. Лучицкая

**Рабочая программа рекомендована на заседании УМС:**

Год утверждения (переподтверждения)	2020	2021	2022	2023
Номер и дата протокола заседания УМС	№7 от 28.04.2020	<i>№4</i> от 15.06.2021	<i>№5</i> от 21.06.2022	

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

**Целью** изучения дисциплины является:

Освоение студентами компетенции в сервисной сфере за счет использования новых технологий обеспечения обслуживания клиентов, отвечающих современным требованиям и международным стандартам.

В процессе обучения бакалавр приобретает и совершенствует следующие компетенции.

### **Профессиональные компетенции:**

— способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений (ПК-5);

— способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений (ПК-6);

— владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками (ПК-19).

Содержание дисциплины представляет собой целостную систему знаний в области управления логистическим сервисом, рассматривающую проблемы формирования и функционирования систем обслуживания на различных уровнях, а также охватывает круг вопросов, связанных с принятием решений в сфере логистического сервиса.

Основными **задачами** дисциплины являются:

1. Изучение понятийного аппарата логистического сервиса;
2. Изучение и освоение основных ключевых и поддерживающих функций логистики в сервисе;
3. Изучение и освоение принципов и методов проектирования логистических технологий обслуживания.

После завершения освоения данной дисциплины студент должен:

### **Знать:**

- ключевые и поддерживающие функции логистического сервиса;
- методику формирования видов обслуживания;
- формы и методы регулирования сервисной деятельности на региональном уровне.

### **Уметь:**

- применять логистические принципы и методы управления информационными потоками в сервисе;
- проектировать основные виды обслуживания;

- оптимизировать логистические системы обслуживания;

**Владеть:**

-методами проектирования систем логистического сервиса.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП ВО

Дисциплина «Логистический сервис» относится к обязательным дисциплинам вариативной части основной образовательной программы подготовки бакалавров, по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Логистика».

Дисциплина реализуется кафедрой управления.

Дисциплина базируется на ранее полученных знаниях по дисциплинам «Организационно-правовые основы управления (модуль): деловые коммуникации, основы права (коммерческое и транспортное)», «Менеджмент (модуль): основы менеджмента», «Маркетинг», «Основы логистики» и формируемых в процессе их изучения компетенциях: ОК-2; ОК-3; ОК-5; ОК-6; ОПК-1; ОПК-4; ОПК-6; ПК-2; ПК-12; ОК-3; ПК-5; ПК-9; ПК-10; ПК-12; ПК-13, ПК-17.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Логистические процессы промышленных предприятий», а также выполнения выпускной квалификационной работы.

## 3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов. Преподавание дисциплины ведется на 3 курсе в 6 семестре продолжительностью 14 недель (на очной и заочной формах обучения).

Таблица 1

Виды занятий	Всего часов	Семестр 6	Семестр 7
<b>ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ</b>			
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	
<b>Аудиторные занятия</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	
Лекции (Л)	14	14	
Практические занятия (ПЗ)	28	28	
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	
Курсовые, расчетно-графические работы	-	-	
Контрольная работа, домашнее задание	Контрольная работа	+	
Текущий контроль знаний (7 - 8, 15 - 16 недели)	Тест	+	
Вид итогового контроля	Экзамен	+	

<b>ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ</b>			
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	
<b>Аудиторные занятия</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	
Лекции (Л)	4	4	
Практические занятия (ПЗ)	8	8	
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	
<b>Курсовые, расчетно-графические работы</b>	-	-	
<b>Контрольная работа, домашнее задание</b>	<b>Контрольная работа</b>	+	
<b>Текущий контроль знаний (7 - 8, 15 - 16 недели)</b>	-	-	
<b>Вид итогового контроля</b>	<b>Экзамен</b>	+	

#### 4. Содержание дисциплины (модуля)

##### 4.1. Темы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

<b>Наименование тем</b>	<b>Лекции, час.</b>	<b>Практические занятия, Час</b>	<b>Занятия в интерактивной форме, час</b>	<b>Код компетенций</b>
Тема 1. Логистика деятельности современного предприятия. в	2/1	4/1	2/-	ПК-5, ПК-19
Тема 2. Логистический сервис в цепях поставок.	2/1	6/1	4/-	ПК-5
Тема 3. Формирование системы логистического сервиса предприятия.	2/1	4/2	4/1	ПК-6
Тема 4. Особенности и виды предпродажного, продажного и послепродажного обслуживания клиентов.	4/1	6/2	4/1	ПК-6
Тема 5. Управление качеством оказания логистических услуг в цепях поставок.	2/	4/1	4/1	ПК-5, ПК-6
Тема 6. Информационное обеспечение логистического сервиса.	2/	4/1	2/1	ПК-5
<b>Итого:</b>	<b>14/4</b>	<b>28/8</b>	<b>20/4</b>	

## **4.2. Содержание тем дисциплины**

### **Тема 1. Логистика в деятельности современного предприятия.**

Элементы логистики. Управление логистикой. Планирование логистики. Организация логистики на предприятии. Экономическое обеспечение логистики. Информационное обеспечение логистики. Организация логистического обслуживания. Организация снабжения. Организация производства. Организация экспедирования грузов. Организация складской деятельности. Организация распределения продукции

### **Тема 2. Логистический сервис в цепях поставок.**

Понятие логистического сервиса. Необходимость обслуживания потребителей в цепях поставок. Управление заказами как важнейшая функция обслуживания потребителей в цепях поставок. Интегрированный подход к управлению заказами. Цели и задачи управления заказами на разных уровнях принятия управленческих решений. Процедура управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов. Логистическая составляющая цикла заказа. Время полного цикла заказа: время приема, обработки, комплектации заказа и партии отправки, время доставки заказов. Основные проблемы, возникающие при выполнении и при доставке заказов клиентам и возможные пути их решения. Основные подходы к сокращению времени цикла заказа в цепях поставок. Последовательность действий по формированию системы логистического сервиса. Понятие и методы расчета уровня логистического обслуживания. Определение оптимального значения уровня логистического обслуживания.

### **Тема 3. Формирование системы логистического сервиса предприятия.**

Участники системы логистического сервиса в цепи поставок. Политика обслуживания клиентов. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента. Логистический сервис в организационной структуре управления компании. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Логистический сервис и его составляющие. Основные методы разработки стратегии обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания. Традиционный метод обслуживания клиентов. Современный подход к обслуживанию клиентов – управление клиентами (информационные средства поддержки). Задачи логистики и маркетинга при переходе к «управлению клиентами». Разработка стандарта услуг. Политика гибкого обслуживания, индивидуализация сервиса услуг. Формирование системы услуг логистического сервиса.

#### **Тема 4: Особенности и виды предпродажного, продажного и послепродажного обслуживания клиентов.**

Понятие и виды предпродажного обслуживания. Понятие и виды продажного обслуживания. Понятие и виды послепродажного обслуживания. Гарантийное и послегарантийное обслуживание. Критерии качества логистического обслуживания: надежность поставки, гибкость поставки, полное время от получения заказа до поставки партии товара. Особенности организации деятельности промышленных предприятий. Организация и принципы работы дилерских предприятий.

#### **Тема 5. Управление качеством оказания логистических услуг в цепях поставок.**

Управление логистическим сервисом в цепях поставок: разработка политики обслуживания, контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели/ Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов в цепях поставок. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания в цепи поставки. Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат в цепи поставки.

#### **Тема 6. Информационное обеспечение логистического сервиса.**

Информационные потоки и логистическая информационная система. Управление базовыми функциями логистической информационной системы в логистическом сервисе. Управление цепочкой поставок – SCM (информационно-логистический аспект). Современные информационные технологии и системы в логистическом сервисе.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине**

- 1. «Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины»**

#### **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Структура фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведена в Приложении 1

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **Основная литература:**

1. Логистика / Гаджинский А.М., - 21-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 420 с.: ISBN 978-5-394-02059-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/414962>
2. Логистика: Учебник / Под ред. Б.А. Аникина. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 320 с.: - <http://znanium.com/go.php?id=1032772>
3. Логистика: практикум для бакалавров : учеб. пособие / под общ. ред. С.В. Карповой. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 139 с. - <http://znanium.com/go.php?id=1036533>

### **Дополнительная литература:**

1. Управление запасами в цепях поставок: Учебник/Стерлигова А. Н. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 430 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-011223. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517453>
2. Коммерческая логистика : учеб. пособие / Н.А. Нагапетьянц, Н.Г. Каменева, В.А. Поляков [и др.] ; под общ. ред. Н.А. Нагапетьянца. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 253 с. - ISBN 978-5-9558-0303-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=344491>

### **Рекомендуемая литература:**

1. Курганов В.М. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок товара: учебно-практическое пособие / В. М. Курганов. - М.: Книжный мир, 2006. - 432 с.

### **Электронные книги:**

1. Тебекин А.В. Логистика [Электронный ресурс]: учебник / А.В. Тебекин – М.: Дашков и К, 2012. – 355 с. //ЭБС «КнигаФонд». – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru>
2. Управление запасами в цепях поставок: Учебник/Стерлигова А. Н. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 430 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-011223. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517453>

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

### **Интернет-ресурсы:**

1. Автоматизированная библиотечная информационная система (АБИС) ИРБИС 64 (Электронный каталог, созданный библиотекой СПб ИВЭСЭП.
2. «Консультант Плюс» [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
3. ЭБС «КнигаФонд» (Электронная библиотека) ООО «Центр Цифровой Дистрибуции» [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru)

4. «Гарант» информационно-правовое обеспечение

**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) приведены в Приложении 2.

**10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Перечень программного обеспечения: MSOffice, 1С.

Информационные справочные системы:

1. Электронные ресурсы образовательной среды «МГОТУ».

2. Информационно-справочные системы «Консультант Плюс»

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

**11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Лекционные занятия:

-аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран);

-комплект электронных презентаций/слайдов, видеоматериалов.

Практические занятия:

-аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран);

Прочее:

- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.



Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
Московской области

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

---

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС»**

**(Приложение 1 к рабочей программе)**

**Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»**

**Профиль: «Логистика»**

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр**

**Форма обучения: очная, заочная**

Королев  
2020

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)*	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части), обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК-5	Способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	Тема 1 Тема 2 Тема 5 Тема 6	ключевые и поддерживающие функции логистического сервиса.	применять логистические принципы и методы управления информационными потоками на предприятии	методами проектирования систем логистического сервиса.
2	ПК-6	Способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	Тема 3 Тема 4 Тема 5	методику формирования видов обслуживания	оптимизировать логистические системы обслуживания.	методами проектирования систем логистического сервиса.
3	ПК-19	Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками	Тема 1	способы координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности и обеспечения выполнения бизнес-плана всеми участниками цепи поставок	Координировать предпринимательскую деятельность обеспечения согласованности и обеспечения выполнения бизнес-плана всеми участниками цепи поставок	владеть навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками цепи поставок.

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Инструменты, оценивающие сформированность компетенции	Показатель оценивания компетенции	Критерии оценки
ПК-5	Практическое задание	А) компетенция	Проводится в форме презентации 1.Время, отведенное на процедуру – 10 - 15

		не сформирована В) сформирована частично С) сформирована полностью	мин. Неявка – 0. Критерии оценки: 2.Соответствие ответа заявленной тематике (0-5 баллов). Максимальная сумма баллов - 5 баллов. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Оценка проставляется в электронный журнал.
ПК-6	Практическое задание	А) компетенция не сформирована В) сформирована частично С) сформирована полностью	Проводится в форме презентации 1.Время, отведенное на процедуру – 10 - 15 мин. Неявка – 0. Критерии оценки: 2.Соответствие ответа заявленной тематике (0-5 баллов). Максимальная сумма баллов - 5 баллов. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Оценка проставляется в электронный журнал.
ПК-19	Практическое задание	А) компетенция не сформирована В) сформирована частично С) сформирована полностью	Проводится в форме презентации 1.Время, отведенное на процедуру – 10 - 15 мин. Неявка – 0. Критерии оценки: 2.Соответствие ответа заявленной тематике (0-5 баллов). Максимальная сумма баллов - 5 баллов. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Оценка проставляется в электронный журнал.
ПК-5 ПК-6 ПК-19	Тест.	А) полностью сформирована – 90% правильных ответов; Б) частично сформирована – 70% правильных ответов; В) не сформирована –50% и менее правильных ответов.	Проводятся письменно. Время отведенное на процедуру - 30 минут. Неявка – 0 баллов. Критерии оценки определяются процентным соотношением. Удовлетворительно - от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%. Максимальная оценка – 5 баллов.

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Текущий контроль предполагает оценку работы бакалавров на практических занятиях. Оценка работы на практических занятиях зависит от степени участия бакалавра в подготовке и обсуждении заданий, а также активности в процессе обсуждения лекционного материала и дискуссии по проблемным вопросам курса.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение обучения являются контрольные работы по ключевым темам читаемой дисциплины.

#### **Контрольные задания:**

1. Создать концепцию логистической стратегии развития выбранного предприятия (выбранное предприятие (в первую очередь район проживания специалиста));
2. Проведение анкетирования пожеланий респондентов (по материалам специалиста);
3. Проведение SWOT анализа слабых и сильных сторон предприятия (действующее предприятие по материалам специалиста).

#### **Пример тестовых заданий**

1. Под логистикой следует понимать системный подход к управлению:

1. материальными и нематериальными активами с целью получения максимальной прибыли;
2. материальными и сопутствующими им финансовыми и информационными потоками с целью своевременного обеспечения магазинов товарами;
3. товарными и нетоварными потоками с целью удовлетворения человеческих потребностей;
4. материальным и сопутствующими им финансовыми и информационными потоками с целью удовлетворения потребностей в товарах наиболее эффективными методами.

2. Под материальным потоком понимается:

1. передача материалов от одного звена к другому;
2. доставка материалов потребителям;
3. находящиеся в движении материальные ресурсы;
4. материально-технические ценности организации.

3. Цепочка поставок представляет собой передачу товара от:

1. продавца к покупателю;
2. одного звена к другому;
3. поставщика к потребителю;
4. от производственного звена к системе складирования.

4. Чем характеризуется простая цепочка поставок?

1. меньшим количеством входящих звеньев;
2. количеством звеньев не превышающих  $2x - 3x$ ;
3. количеством звеньев не превышающих  $3x - 4x$ ;
4. прохождением товарного потока от производителя до потребителя.

5. Перечислите правильно семь функциональных областей логистики

1. Закупочная (снабженческая) логистика, производственная логистика, распределительная (сбытовая) логистика, военная логистика, информационная логистика, логистический сервис, складская логистика

2. Закупочная (снабженческая) логистика, производственная логистика, распределительная (сбытовая) логистика, транспортная логистика, информационная логистика, логистический сервис, складская логистика

3. Закупочная (снабженческая) логистика, межгосударственная логистика, распределительная (сбытовая) логистика, транспортная логистика, информационная логистика, логистический сервис, оперативная логистика

4. Закупочная (снабженческая) логистика, производственная логистика, распределительная (сбытовая) логистика, логистика средств связи, информационная логистика, продовольственная логистика, складская логистика

6. Какие объективные трудности сдерживают развитие логистики в России (не менее двух вариантов ответов):

1. плохие дороги;
2. плохое таможенное регулирование;
3. недостаточное количество грузов;
4. низкоквалифицированный персонал.

7. Целью создания логистической службы на предприятии является управление:

1. финансовым потоком деятельности предприятия;
  2. материальным потоком, начиная от формирования договорных отношений с поставщиками и кончая складированием готовой продукции;
  3. материальным потоком, начиная от формирования договорных отношений с поставщиками и кончая доставкой товара в магазины;
  4. материальным потоком, начиная от формирования договорных отношений с поставщиками и кончая доставкой покупателю готовой продукции.
8. Какими функциями не занимается служба логистики на предприятии?
1. подбором и расстановкой персонала;
  2. организацией работы с поставщиками и транспортными предприятиями;
  3. организацией складского хозяйства;
  4. управлением информационными и финансовыми потоками, сопутствующими движению товарного потока.
9. Общая задача службы логистики на предприятии призвана обеспечить:
1. максимальный уровень прибыли;
  2. целевой уровень обслуживания потребителей при минимальных общих издержках;
  3. целевой уровень обслуживания потребителей при максимальных общих издержках;
  4. целевой уровень обслуживания потребителей при минимальных уровнях доставки товаров потребителям.
10. При создании службы логистики на предприятии с товарными запасами происходит:
1. рост товарных запасов;
  2. уменьшение товарных запасов;
  3. достигается соответствия количества товарных запасов с потребностями торговой деятельности;
  4. достигается сокращение товарных запасов с одновременным улучшением работы транспортной службы предприятия.
12. Под снабженческой логистикой понимается управление:
1. материальными потоками с целью эффективного обеспечения предприятия сырьем, материалами и комплектующими
  2. материальными потоками с целью доставки товаров потребителям;
  3. информационными потоками с целью эффективного обеспечения предприятия информационными ресурсами;
  4. финансовыми потоками с целью эффективного обеспечения предприятия деньгами.

13. Укажите правильно четыре этапа проводимые для поиска поставщиков?

1. поиск потенциальных поставщиков, проверка поставщиков, анализ потенциальных поставщиков, оценка надежности поставщика;
2. поиск потенциальных поставщиков, проверка поставщиков, анализ новых поступлений, оценка качества поставки;
3. поиск потенциальных поставщиков, проверка поставщиков, анализ потенциальных поставщиков, оценка финансовых возможностей поставщика;
4. поиск новых товаров, проверка поставщиков, анализ возможностей поставщиков, оценка сохранности товаров.

14. Какими способами используют при управлении материальными потоками в рамках внутрипроизводственных логистических систем?

1. Толкающий и тянущий.
2. Совершенный и несовершенный.
3. Производственный и сервисный
4. Основной и завершающий.

15. Общая задача службы логистики на предприятии призвана обеспечить:

1. максимальный уровень прибыли;
2. целевой уровень обслуживания потребителей при минимальных общих издержках;
3. целевой уровень обслуживания потребителей при максимальных общих издержках;
4. целевой уровень обслуживания потребителей при минимальных уровнях доставки товаров потребителям.

**4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Формой контроля знаний по дисциплине «Логистический сервис» промежуточная аттестация в виде зачета в устной форме.

Неделя текущего контроля	Вид оценочного средства	Код компетенций, оценивающий знания, умения, навыки	Содержание оценочного средства	Требования к выполнению	Срок сдачи (неделя семестра)	Критерии оценки по содержанию и качеству с указанием баллов
Согласно графика учебного процесса	тестирование	ПК-5; ПК-6; ПК-19	20 вопросов	Компьютерное тестирование; время отведенное на процедуру – 30 минут	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Критерии оценки определяются процентным соотношением. Не явка -0 Удовлетворительно - от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%. Максимальная оценка – 5 баллов.
Согласно учебному графику	экзамен	ПК-5; ПК-6; ПК-19	2 вопроса	экзамен проводится в устной форме, путем ответа на вопросы. Время отведенное на процедуру – 30 минут.	Результаты предоставляются в день проведения зачета	Критерии оценки: <b>«Отлично»:</b> • Отличное знание основных понятий предмета; • умение использовать и применять полученные знания на практике; • знание основных научных теорий, изучаемых предметов; • отличный ответ на вопросы билета. <b>«Хорошо»:</b> • демонстрирует хорошие знания по темам дисциплин; • знание основных понятий предмета; • умение использовать и применять полученные знания на практике; • хорошо отвечает на вопросы. <b>«Удовлетворительно»:</b> • демонстрирует удовлетворительные знания по темам дисциплин; • знание основных понятий предмета; • умение использовать и применять полученные знания на практике; • отвечает на вопросы

				удовлетворительно. <b>«Неудовлетворительно»</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрирует частичные знания по темам дисциплин;</li> <li>• незнание основных понятий предмета;</li> <li>• неумение использовать и применять полученные знания на практике;</li> <li>• не отвечает на вопросы.</li> </ul>
--	--	--	--	---

### Типовые вопросы, выносимые на экзамен

1. Каково место логистического сервиса в интегрированной логистической системе компании?
2. Какие цели и задачи при реализации логистического сервиса преследуются компаниями?
3. В чем проблемы в управлении заказами клиентов? Какие механизмы для их решения существуют?
4. В чем заключается интегрированный подход к управлению заказами?
5. Какие преследуются цели и решаются задачи на тактическом уровне принятия решений? На стратегическом? На операционном?
6. Как выглядит процедура управления заказами? Охарактеризуйте каждый из ее этапов.
7. В чем заключается конкуренция, основанная на управлении временем? Какие факторы оказывают влияние на успех в реализации конкурентной борьбы по срокам?
8. Какова принципиальная разница между временем полного цикла заказа клиентов и полным циклом заказа клиентов?
9. Какие существуют подходы к сокращению времени цикла заказа на каждом из этапов его реализации?
10. В чем заключается политика обслуживания потребителей? Каково место логистики в ней?
11. Перечислите основные категории потребительского сервиса. Какого место логистического сервиса в данной структуре?
12. Какова процедура проведения аудита обслуживания потребителей?
13. Какие методы обслуживания потребителей существуют? Как можно охарактеризовать каждый из них?
14. Какие особенности при формировании стандарта услуг существуют?
15. Что представляет собой управление логистическим сервисом?
16. Какова разница между управлением логистическим сервисом и формированием логистическим сервисом?

17. Что такое уровень логистического сервиса? Как он определяется? Какие уровни логистического сервиса существуют?

18. Как показатели могут быть использованы для оценки логистического сервиса? 19. Какое оказывает логистика влияние на процесс взаимодействия с потребителями?

20. Проиллюстрируйте на примере эффективность применения логистического сервиса в деятельности предприятия.

21. Как объяснить влияние современной концепции «управления клиентами» на усиление взаимодействий между логистикой и маркетингом?

22. Кто формирует политику обслуживания клиентов?

23. Какие элементы обслуживания включает логистический сервис?

24. В чем базовый уровень сервиса?

25. Что такое уровень с добавленной стоимостью?

26. Принципы, цели, функции и задачи обслуживания потребителей (предоставления логистического сервиса).

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

28. Место логистического сервиса в логистической системе компании.

29. Задачи логистики, решаемые на стратегическом, тактическом и операционном уровне при формировании системы управления сервисом.

30. Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом.

31. Роль логистики в обслуживании потребителей.

32. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания потребителей.

33. Логистический сервис и его составляющие.

34. Уровень обслуживания клиентов. Базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью, «совершенный заказ».

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

36. Алгоритм формирования логистического сервиса: особенности его применения для предприятий с различными видами деятельности.

37. Сущность управления логистическим сервисом в разрезе межфункциональной координации подразделений компании.

38. Традиционные и современные методы обслуживания потребителей: основные принципы и принципиальные различия.

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

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



Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
Московской области

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

---

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС»**

**(Приложение 2 к рабочей программе)**

**Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»**

**Профиль: «Логистика»**

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр**

**Форма обучения: очная, заочная**

Королев  
2020

## 1. Общие положения

Целью изучения дисциплины является:

Освоение студентами компетенции в логистической сфере за счет использования новых технологий обеспечения логистического сервиса, отвечающих современным требованиям и международным стандартам.

Основными задачами дисциплины являются:

1. Изучение понятийного аппарата логистического сервиса;
2. Изучение и освоение основных ключевых и поддерживающих функций логистических систем;
3. Изучение и освоение принципов и методов проектирования логистического сервиса.

Дисциплине «Логистический сервис» отводится особое место в подготовке по направлению «Менеджмент». Ее содержание позволит сформировать у специалистов теоретические знания и практические навыки в области логистического сервиса.

Основные теоретические положения учебной дисциплины излагаются преподавателем на лекциях. В процессе проведения практических занятий происходит закрепление полученных знаний по средствам решения практических задач.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы бакалавров. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и практических рекомендаций специалистов в области транспортной логистики.

Оптимальный подход к изучению материала курса заключается в следующем:

1. Из лекционного материала понять основные представления, понятия, принципы и методы, используемые в логистическом сервисе.
2. Применить и закрепить полученные представления и методы в ходе практических занятий.
3. Закрепить полученные представления, самостоятельно работая над практическими заданиями, определяемыми в ходе занятий, консультаций и самостоятельной работы с темами.

## 2. Указания по проведению практических (семинарских) занятий

Виды практических занятий:

- разработка проекта;
- решение ситуационных задач;
- практическая работа в группах;
- практическое занятие в форме деловой игры;
- подготовка реферата;

-смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов и дискуссиями.

### **Практическое занятие 1.**

Вид практического занятия: практическое занятие в форме деловой игры.

Тема и содержание практического занятия: Введение в логистику

Вопросы для обсуждения и повторения

1. Что такое логистика как направление научно-практической деятельности?
2. Каковы основные этапы развития логистики и уровни логистического управления?
3. Каково место логистики в современных методах управления производственно-сбытовой деятельностью?
4. На какие потоки можно воздействовать в процессе логистического управления?
5. Чем логистика дополняет и расширяет маркетинг?
6. Что такое макрологистика и микрологистика и каковы основные задачи, решаемые ими?
7. Какие основные вопросы решаются в процессе логистического управления?
8. Какова принципиальная структура системы логистического управления?
9. Какие существуют функциональные области логистики?
10. Каковы точные определения материального потока, являющегося объектом логистического управления, логистической системы, логистической операции и логистической цепи?
11. Что является источником экономического эффекта при логистическом управлении и каким образом логистическое управление может влиять на конкурентоспособность фирмы?
12. На какие уровни подразделяются логистические решения и каковы сроки действия и реализации этих решений?

### **Практическое занятие 2.**

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание практического занятия: логистические аспекты сервиса.

Необходимость обслуживания потребителей в цепях поставок. Управление заказами как важнейшая функция обслуживания потребителей в цепях поставок. Интегрированный подход к управлению заказами. Цели и задачи управления заказами на разных уровнях принятия управленческих решений. Процедура управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов. Логистическая составляющая цикла заказа.

### **Практическое занятие 3.**

Вид практического занятия: практическая работа в группах.

Тема и содержание практического занятия: Ключевые и поддерживающие функции логистических систем.

Логистический сервис в организационной структуре управления компании. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Логистический сервис и его составляющие. Основные методы разработки стратегии обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания. Традиционный метод обслуживания клиентов. Современный подход к обслуживанию клиентов – управление клиентами (информационные средства поддержки).

### **Практическое занятие 4.**

Вид практического занятия: разработка проекта.

Тема и содержание практического занятия: Предпродажное, продажное и послепродажное обслуживание.

Понятие и виды предпродажного обслуживания. Понятие и виды продажного обслуживания. Понятие и виды послепродажного обслуживания. Гарантийное и послегарантийное обслуживание. Критерии качества логистического обслуживания: надежность поставки, гибкость поставки, полное время от получения заказа до поставки партии товара.

### **Практическое занятие 5.**

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов и дискуссиями.

Тема и содержание практического занятия: Управление качеством оказания логистических услуг.

Управление логистическим сервисом в цепях поставок: разработка политики обслуживания, контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели/ Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов в цепях поставок. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания в цепи поставки. Концепция «ценности для клиента».

## Практическое занятие 6.

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание практического занятия: Информационное обеспечение логистического сервиса.

Информационные потоки и логистическая информационная система. Управление базовыми функциями логистической информационной системы в логистическом сервисе. Управление цепочкой поставок – SCM (информационно-логистический аспект). Информационные технологии логистики. Информационные технологии логистического сервиса.

### 3. Указания по проведению лабораторного практикума

Планом не предусмотрено

### 4. Указания по проведению самостоятельной работы студентов

№ п/п	Наименование блока (раздела) дисциплины	Виды СРС
1.	Логистическое проектирование и управление.	<b>Письменная расчетная работа.</b> Примерная тематика Выбор схемы логистического сервиса Определение способа применения логистического сервиса
2.	Государственное регулирование и поддержка логистических систем.	<b>Подготовка рефератов, создание презентаций.</b> Примерная тематика 1. Объективная необходимость государственного регулирования логистического сервиса. 2. Механизмы регулирования логистической деятельности в России. 3. Формы и методы регулирования логистической деятельности на региональном уровне. 4. Пути воздействия на ситуацию на рынке логистических услуг.

### 5. Указания по проведению контрольных работ для студентов

#### 5.1. Общие положения

Согласно учебному плану освоения дисциплины «Логистический сервис» студенты по итогам изучения курса должны написать контрольную работу, которая защищается перед сдачей экзамена.

Контрольная работа - это самостоятельное, выполненное под руководством преподавателя, исследование.

При написании контрольной работы студент должен быть знаком с широким кругом как общей, так и специальной литературы по теме, уметь анализировать различные точки зрения ученых-экономистов по теме и

представлять свое мнение по рассматриваемой проблеме, делать соответствующие выводы и предложения.

В настоящих методических рекомендациях приведены цель и задачи, порядок выполнения и защиты, а также примерная тематика, структура и титульный лист контрольной работы.

## **5.2. Цель и задачи контрольной работы**

Выполнение контрольной работы по специальной дисциплине «Логистический сервис» является составной частью учебного процесса.

Написание контрольной работы преследует следующие цели:

- 1) развитие у студентов навыков самостоятельной работы с литературными источниками;
- 2) умение самостоятельно исследовать и анализировать материал по теме;
- 3) развитие умения четко излагать свои мысли.

Для достижения этих целей необходимо решение следующих задач:

- изучение литературы, справочных и научных источников, включая зарубежные, по теме;
- уточнение основных понятий по изучаемой проблеме;
- определение объекта и предмета исследования;
- представление выводов по результатам теоретического исследования предмета контрольной работы.

## **5.3. Порядок выполнения контрольной работы**

Процесс выполнения контрольной работы и ее защита включают ряд последовательных, логически взаимосвязанных этапов: выбор темы контрольной работы; подбор необходимых источников и литературы; определение содержания (структуры) контрольной работы; оформление контрольной работы и ее защита.

### **5.3.1. Выбор темы**

Кафедра управления рекомендует примерный перечень тем для написания контрольной работы по наиболее важным проблемам управления персоналом. Тематика контрольных работ периодически пересматривается с учетом актуальности и практической значимости исследуемых проблем для экономики страны.

Студент вправе выбрать любую из приведенных в перечне тем. По согласованию с преподавателем данной дисциплины студент может изменить выбранную тему, а также согласовать иную тему контрольной работы.

Наиболее удачным считается выбор такой темы контрольной работы, которая в наибольшей степени перекликается с предполагаемой темой дипломного проекта.

Важным условием успешной подготовки контрольной работы является предварительное изучение курса «Основы логистики» в целом и особенно

исследуемой темы, а также своевременный и наиболее полный подбор источников и литературы.

При выборе темы контрольной работы студент должен исходить, прежде всего, из возможностей собрать необходимый материал для ее написания. Список тем приведён в приложении А.

### **5.3.2. Подбор необходимых источников и литературы**

Особое значение в процессе подготовки контрольной работы отводится подбору и изучению экономической литературы и периодических изданий по исследуемой теме. В конце настоящих методических рекомендаций приведен список рекомендуемой литературы, однако ограничиваться только им было бы неправильно.

### **5.3.3. Структура и содержание контрольной работы**

Минимальный объем контрольной работы без приложений должен составлять 15 страниц.

Нумерация страниц начинается со страницы – содержание - и производится арабскими цифрами (шрифт 10) в верхней части листа справа. Титульный лист включается в общую нумерацию.

Титульный лист контрольной работы выполняется по единому образцу (без номера страницы – приложение Б).

Объем разделов контрольной работы желательно обеспечить в следующем интервале:

- введение (до 10 % объема контрольной работы) – 1,5-2,0 листа;
- основная часть – 12-15 листов;
- заключение – 1-2 листа;
- список использованных источников – 1-2 листа;
- приложения к контрольной работе в ее объем не включаются.

Работа должна содержать:

- титульный лист (приложение Б);
- содержание;
- введение;
- основную часть в соответствии с содержанием;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Для составления продуманного плана (содержания) контрольной работы следует изучить основную литературу по избранной теме и выделить главные вопросы исследуемой проблемы.

Примерный план (содержание) контрольной работы приведен в приложении В.

При составлении структуры контрольной работы студент может обратиться за консультацией к преподавателю.

Каждый раздел контрольной работы включает конкретный (не повторяющийся более) аспект раскрытия темы.

Во *вводной части* студент должен охарактеризовать экономическое положение страны (2-4 предложений); обосновать актуальность выбранной темы (2-4 предложений); провести краткий обзор научных источников (публикаций, учебников, материалов исследований) ученых, занимающихся исследованием этой темы (3-5 предложений); сформулировать цель контрольной работы и задачи, решаемые в рамках ее реализации (3-5 предложений). Определить предмет и объект работы.

*Основная часть* должна содержать теоретические основы темы, которые включают:

- обязательное подробное раскрытие понятийного аппарата темы; всестороннее рассмотрение сущности, изученности, особенностей, а также трансформации в условиях перехода РФ от административно-командной к рыночной экономике;

- отношение автора к изученной и представленной теоретической базе темы, а также его предложения (если таковые имеются);

- обязательное представление выводов по разделу (пункту/части).

При необходимости (целесообразности) основная часть может быть структурирована еще на 2-3 и более подраздела.

*В заключении* делаются обобщающие выводы и дается оценка реального состояния проблемы.

Все части контрольной работы должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи. Содержание работы целесообразно иллюстрировать таблицами, схемами, рисунками, графиками и т.д.

*Список использованных источников* должен включать не менее 7 наименований. Он составляется в **алфавитном порядке** в следующей последовательности:

- законодательные и нормативные правовые акты располагаются в соответствии с их юридической силой:

- международные законодательные акты;

- Конституция РФ;

- кодексы;

- законы РФ;

- указы Президента РФ;

- акты Правительства РФ;

- акты министерств и ведомств;

- статистические сборники;

- специальная научная отечественная и зарубежная литература (монографии, брошюры, научные статьи и т.п.);

- Интернет-ресурсы.

Библиографическое описание источников информации для оформления списка использованной литературы ведется в соответствии с ГОСТ 7.80-2000

«Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления».

Сведения о книгах (монографии, учебники, справочники и т.п.) должны включать: фамилию и инициалы автора (авторов), название книги, город, издательство, год издания. При наличии трех и более авторов допускается указывать фамилию и инициалы только первого из них и слова «и др.». Наименование места издания необходимо приводить полностью в именительном падеже, допускается сокращение названия только двух городов – Москва (М) и Санкт-Петербург (СПб).

Сведения о статье из периодического издания должны включать: фамилию и инициалы автора, заглавие статьи, наименование издания (журнала), наименование серии, год выпуска, том, номер издания (журнала), страницы, на которых помещена статья.

Например:

Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» // Собрание законодательства Российской Федерации, 1995. - № 21, ст. 1930.

Учебник

Социальная политика. Учебник / Под общ. Ред. Н.А. Волгина. – 2-е изд. Стереотип – М.: «Экзамен», 2004.- 736 с.

Статья из сборника

Никонова О.В. Роль государства в реализации социальных гарантий в странах с развитой рыночной экономикой. // Актуальные проблемы социальной политики в современной России: итоги десятилетия (1991-2001гг.)./Под общ. Ред. Н.А. Волгина.- М.: Изд-во РАГС, 2003. - С. 116-123.

Статья из газеты

Храпылина Л. Труд необходимо вывести из социального тупика. [Текст] // Человек и труд. – 2004. - №4.- С. 33-34.

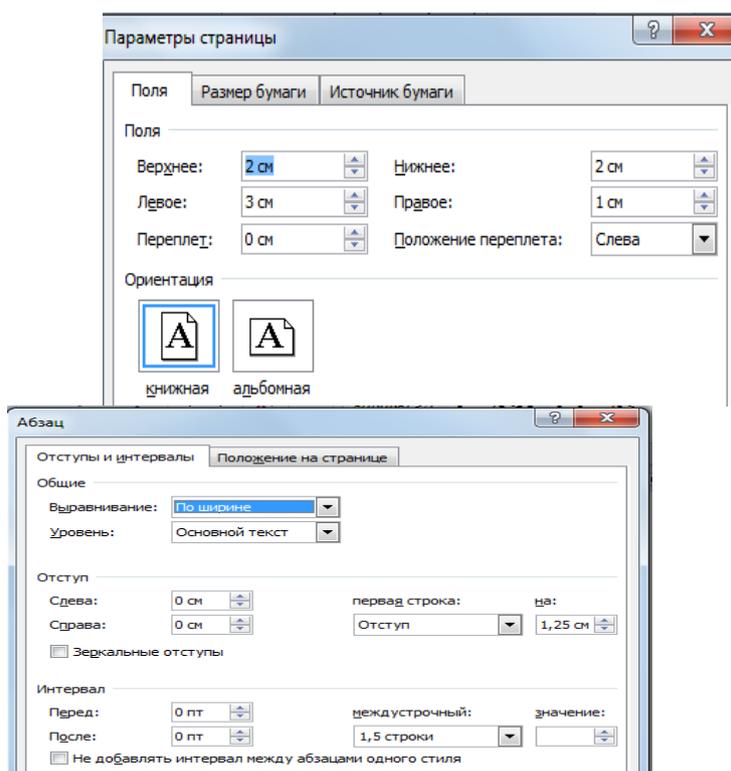
Приложения (страницы нумеруются и отражаются в содержании, а в объем контрольной работы не включаются) содержат, как правило, дополнительную информационную базу, пояснения, дополнения и т.д. Приложения служат подтверждением или дополнительным аргументом приведенных в тексте данных или материалов.

## **5.4. Объем и порядок оформления контрольной работы**

### **5.4.1. Изложение текстового материала**

Текст контрольной работы должен быть отпечатан на компьютере через полтора межстрочных интервала с использованием шрифта *Times New Roman* 14.

Расстояние от границы листа до текста слева — 30 мм, справа — 10 мм, от верхней и нижней строк текста до границы листа — 20 мм. Абзацы в тексте следует начинать с отступа, равного 1,25 см (рисунок 1).



**Рисунок 1 – Параметры изложения текстового материала**

Контрольная работа должна быть написана грамотным литературным языком. Каждый раздел, параграф выделяется в тексте. При этом разделы начинаются с новой страницы.

На все используемые в работе материалы даются **ссылки на источник**: в тексте после упоминания материала указывается в квадратных скобках номер, под которым он значится в списке использованных источников, и номер страницы, например: [5, с. 42].

Сокращение слов в тексте не допускается, кроме установленных ГОСТ 2.316, ГОСТ Р 21.1101, ГОСТ 7.12. Условные буквенные и графические обозначения должны соответствовать установленным стандартам (ГОСТ 2.105-95). Обозначения единиц физических величин необходимо принимать в соответствии с ГОСТ 8.417, СН 528.

Текст должен быть кратким, четким и не допускать различных толкований. При этом рекомендуется использовать повествовательную форму изложения текста документа, например, «применяют», «указывают» и т.п.

#### **4.2. Оформление таблиц, рисунков и приложений**

Иллюстрации (фотографии, рисунки, схемы, диаграммы, графики и др.) и таблицы служат для наглядного представления в работе характеристик полученных теоретических и (или) экспериментальных данных и выявленных закономерностей. Не допускается одни и те же результаты представлять в виде иллюстрации и таблицы.

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию. Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название следует помещать над таблицей (шрифт 14, жирный, без точек). Знак «№» над таблицами не ставится.

Каждая таблица кратко комментируется.

При переносе части таблицы на другие страницы название помещают только над первой частью таблицы.

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц в соответствии с [рисунком 2](#).



**Рисунок 2 – Оформление цифрового материала**

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

На все таблицы документа должны быть приведены ссылки в тексте документа, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Заголовки и подзаголовки граф указывают в единственном числе.

Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается.

Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Высота строк таблицы должна быть не менее 8 мм.

Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости, в приложении к документу.

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа документа (ориентация – альбомная).

Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, ее делят на части, помещая одну часть под другой или рядом, при этом в каждой части таблицы повторяют ее головку и боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы.

Слово «Таблица» и ее название указывают один раз над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова «Продолжение таблицы» с указанием номера (обозначения) таблицы. *Однако желательно таблицы на другую страницу не переносить.* Для этого переносится часть текста после таблицы в текст перед таблицей, а сама таблица при этом перемещается на следующую страницу.

Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице физической величины, то ее обозначение необходимо помещать над таблицей справа, а при делении таблицы на части — над каждой ее частью.

Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не допускается. При необходимости порядковые номера показателей указывают в боковике таблицы перед их наименованием.

Повторяющийся в графе таблицы текст, состоящий из одиночных слов, чередующихся с цифрами, допускается заменять кавычками. Если повторяющийся текст состоит из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических символов не допускается.

**Рисунки** могут быть расположены как по тексту контрольной работы, так и в приложении.

По тексту иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные.

На все иллюстрации должны быть даны ссылки.

Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки. Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом: Рисунок 1 — Структура управления ООО «Цветочек».

Иллюстрации, таблицы, текст, вспомогательного характера допускается давать в виде **приложений**. Приложение оформляют как

продолжение контрольной работы на последующих его листах. В тексте на все приложения должны быть даны ссылки, например: «... в приложении В».

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Если в работе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

### **5.5. Научные консультации в процессе подготовки контрольной работы**

В процессе выполнения контрольной работы студент может получить научные консультации руководителя (преподавателя по данному курсу). Число таких консультаций строго не регламентировано. Однако, с учетом количества студентов в обучаемых группах, а также объема реальной нагрузки преподавателя, представляются возможными 1-2 консультации.

### **5.6. Сроки и порядок сдачи контрольной работы на проверку**

Выполнение контрольной работы представляет собой процесс «нарабатывания опыта» научно-исследовательской работы и подготовки студента к самостоятельному выполнению дипломного проекта (дипломной работы).

Продолжительность выполнения контрольной работы не может быть менее двух недель.

Оформленная и подписанная студентом с указанием даты выполнения контрольная работа в установленный срок представляется для ее проверки.

Окончательный срок сдачи контрольной работы на проверку определяется руководителем.

Целью проверки контрольной работы преподавателем является определение ее соответствия предъявляемым требованиям и степени готовности к защите.

### **5.7. Порядок и сроки защиты контрольной работы**

В процессе защиты контрольной работы ее автор в сжатой форме излагает: актуальность темы, цель, задачи, этапы и результаты выполнения. По завершению изложения студентом сущности и результатов выполнения контрольной работы преподаватель уточняет отдельные аспекты вопроса по теме, а после их выяснения - подводятся итоги защиты.

Контрольная работа оценивается - «зачет» / «незачет».

**Примерная тематика контрольных работ**

1. Значение и сущность логистического сервиса.
2. Параметры и характеристика логистического обслуживания.
3. Формирование подсистемы логистического сервиса.
4. Организация оперативной доставки продукции потребителям.
5. Роль транспорта и содержание транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации логистического сервиса.
6. Понятие и виды цепочек поставок.
7. Состояние и перспективы развития логистического сервиса.
8. Определение уровня логистического обслуживания.
9. Логистический сервис и конкурентоспособность предприятия.
10. Управление товародвижением на основе логистики.
11. Понятие и применение логистического сервиса.
12. Создание системы логистического сервиса.
13. Показатели работы предприятия, используемые в качестве критериев логистического сервиса.
14. Определение оптимального объема логистического сервиса.
15. Система управления качеством логистического сервиса.



**Титульный лист контрольной работы**  
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
Московской области

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

**Контрольная работа**  
по дисциплине «Логистический сервис»

**на тему «Особенности организации транспортировки грузов»**

Выполнил студент	__-го курса группы _____
	(Ф.И.О.)
Дата выполнения	
Проверил	
	(уч. степень, уч. звание, Ф.И.О.)
Дата защиты	
Оценка	

Королев  
20\_\_

**Примерная структура контрольной работы  
на тему  
«Особенности организации транспортировки грузов»**

**Содержание**

Введение .....	3
1 Организация транспортировки грузов .....	5
1.1    Альтернативы обслуживания клиентов. Эксплуатационные характеристики транспортных средств .....	5
1.2    Логистические характеристики видов транспорта .....	9
2 Особенности организации транспортировки грузов различными видами транспорта .....	11
2.1    Затраты на доставку различными видами транспорта .....	11
2.2    Транспортные тарифы .....	13
2.3    Управление перевозками различными видами транспорта .....	14
Заключение .....	16
Список использованных источников .....	18
Приложения	

## **6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **Основная литература:**

1. Логистика / Гаджинский А.М., - 21-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 420 с.: ISBN 978-5-394-02059-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/414962>
2. Логистика: Учебник / Под ред. Б.А. Аникина. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 320 с.: - <http://znanium.com/go.php?id=1032772>
3. Логистика: практикум для бакалавров : учеб. пособие / под общ. ред. С.В. Карповой. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 139 с. - <http://znanium.com/go.php?id=1036533>

### **Дополнительная литература:**

1. Управление запасами в цепях поставок: Учебник/Стерлигова А. Н. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 430 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-011223. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517453>
2. Коммерческая логистика : учеб. пособие / Н.А. Нагапетьянц, Н.Г. Каменева, В.А. Поляков [и др.] ; под общ. ред. Н.А. Нагапетьянца. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 253 с. - ISBN 978-5-9558-0303-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=344491>

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

### **Интернет-ресурсы:**

1. Автоматизированная библиотечная информационная система (АБИС) ИРБИС 64 (Электронный каталог, созданный библиотекой СПб ИВЭСЭП.
2. «Консультант Плюс» [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
3. ЭБС «КнигаФонд» (Электронная библиотека) ООО «Центр Цифровой Дистрибуции» [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru)
4. «Гарант» информационно-правовое обеспечение

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **Интернет-ресурсы:**

- <http://www.ixbt.com>  
<http://www.infojournal.ru>  
<http://pspo.it.ru/mod/resource/view.php?id=19> и т.д.

## **9.Перечень информационных технологий**

**Перечень программного обеспечения:** Microsoft Office Power Point, Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel

### **Информационные справочные системы:**

- 1.Электронные ресурсы образовательной среды МГОТУ.
- 2.Информационно-справочные системы ( Консультант +, Гарант и т.п.)