



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДВАЖДЫ ГЕРОЯ  
СОВЕТСКОГО СОЮЗА, ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА А.А. ЛЕОНОВА»

«УТВЕРЖДАЮ»

и.о. проректора

\_\_\_\_\_ А.В. Троицкий

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ  
«ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС»**

**Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль: Логистика**

**Уровень высшего образования: бакалавриат**

**Форма обучения: очная, очно-заочная**

Королев  
2023

Рабочая программа является составной частью основной профессиональной образовательной программы и проходит рецензирование со стороны работодателей в составе основной профессиональной образовательной программы. Рабочая программа актуализируется и корректируется ежегодно.

**Автор: к.э.н., доцент Чуева И.И. Рабочая программа дисциплины: Логистический сервис – Королев МО: «Технологический университет», 2023.**

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

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки бакалавров 38.03.02 Менеджмент и Учебного плана, утвержденного Ученым советом Университета. Протокол № 9 от 11.04.2023 года.

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

Заведующий кафедрой (ФИО, ученая степень, звание, подпись)	Веселовский М.Я. д.э.н. профессор	Веселовский М.Я. д.э.н. профессор		
Год утверждения (переподтверждения)	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания кафедры	№ 8 от 27.03.2023			

**Рабочая программа согласована:**

**Руководитель ОПОП ВО** \_\_\_\_\_ Чуева И.И., доцент, к.э.н.

**Рабочая программа рекомендована на заседании УМС:**

Год утверждения (переподтверждения)	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания УМС	№ 5 от 11.04.2023			

## **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 обучающийся приобретает и совершенствует следующие компетенции:

### **Универсальные компетенции:**

УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

### **Профессиональные компетенции:**

ПК-7 Владеть навыками качественного и количественного анализа деятельности поставщиков (подрядчиков, исполнителей) для целей принятия управленческих решений при управлении цепями поставок

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.

Показатель освоения компетенции отражают следующие индикаторы:

### **Трудовые действия:**

Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике. Применяет навыки качественного и количественного анализа деятельности поставщиков (подрядчиков, исполнителей) для принятия управленческих решений при управлении цепями поставок.

### **Необходимые умения:**

Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски. Имеет представление и умеет обосновать современные подходы к проведению качественного и количественного анализа в логистических системах.

### **Необходимые знания:**

Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике. Обработывает эмпирические и экспериментальные данные, проводит количественное прогнозирование и моделирование деятельности поставщиков (подрядчиков, исполнителей) в логистических системах. Использует инструменты

количественного и качественного анализа деятельности поставщиков (подрядчиков, исполнителей) в процессе управления цепями поставок.

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

Дисциплина «Логистический сервис» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров, по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Изучение данной дисциплины базируется на ранее полученных знаниях по дисциплинам: «Основы менеджмента», «Основы маркетинга», «Основы логистики» и формируемых в процессе их изучения компетенциях: УК-10, ОПК-1, ОПК-3, ОПК-4, ПК-5, ПК-8.

Знания и компетенции, полученные при освоении дисциплины «Логистический сервис» являются базовыми для изучения последующих дисциплин: «Логистические процессы промышленных предприятий», «Управление запасами и складская деятельность», «Закупочная и сбытовая логистика», «Логистика ресурсосбережения», для прохождения технологической (проектно-технологической) практики, преддипломной практики и выполнения выпускной квалификационной работы.

## 3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины для обучающихся очно-заочной формы составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Таблица 1

Виды занятий	Всего часов	Семестр 6	Семестр 7	Семестр ...	Семестр ...
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		
<b>ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ</b>					
<b>Аудиторные занятия</b>	<b>42</b>	<b>42</b>			
Лекции (Л)	14	14			
Практические занятия (ПЗ)	28	28			
Лабораторные работы (ЛР)					
Практическая подготовка	4	4			
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>66</b>	<b>66</b>			
<b>Курсовые работы (проекты)</b>					
<b>Расчетно-графические работы</b>					
<b>Контрольная работа</b>	+	+			
<b>Текущий контроль знаний</b>	Тест	+			
<b>Вид итогового контроля</b>	Экзамен	Экзамен			
<b>ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ</b>					
<b>Аудиторные занятия</b>	<b>24</b>		<b>24</b>		
Лекции (Л)	8		8		
Практические занятия (ПЗ)	16		16		
Лабораторные работы (ЛР)					
Практическая подготовка	4		4		

<b>Самостоятельная работа</b>	<b>84</b>		<b>84</b>		
<b>Курсовые работы (проекты)</b>					
<b>Расчетно-графические работы</b>					
<b>Контрольная работа</b>	+		+		
<b>Вид итогового контроля</b>	<b>Экзамен</b>		<b>Экзамен</b>		

#### 4. Содержание дисциплины (модуля)

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

Таблица 2

<b>Наименование тем</b>	<i>Лекции, час. Очное/очно- заочное</i>	<i>Семинарские занятия, час. Очное/очно- заочное</i>	<i>Занятия в интерактивной форме, час Очное/очно-заочное</i>	<i>Практи- ческая подготов- ка, час. Очное/оч- но- заочное</i>	<b>Код компетенци й</b>
Тема 1. Логистика в деятельности современного предприятия.	2/1	4/2	2/0,5	-	УК-10 ПК-7
Тема 2. Логистический сервис в цепях поставок.	2/2	4/4	4/1	-	УК-10 ПК-7
Тема 3. Формирование системы логистического сервиса предприятия.	2/2	4/2	4/0,5	-	УК-10 ПК-7
Тема 4. Особенности и виды предпродажного, продажного и послепродажного обслуживания клиентов.	4/2	6/4	4/1	-	УК-10 ПК-7
Тема 5. Управление качеством оказания логистических услуг в цепях поставок.	2/1	6/2	4/0,5	4/4	УК-10 ПК-7
Тема 6. Информационное обеспечение логистического сервиса.	2/-	4/2	2/0,5	-	УК-10 ПК-7
<b>Итого:</b>	<b>14/8</b>	<b>28/16</b>	<b>20/4</b>	<b>4/4</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 (модулю)**

1. «Методические указания для обучающихся по выполнению контрольных работ».

### **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 к рабочей программе.

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

#### **Основная литература:**

1. Степанов, Владимир Иванович. Логистика производства : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 200 с. - ISBN 978-

5-16-004973-1.

-

ISBN

978-5-16-101341-0.

URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=398536>

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. Нагапетьянц, Нестер Акопович. Коммерческая логистика : Учебное пособие / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации; Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет); Альфа-Банк; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Тульский ф-л. - 2 ; испр. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 259 с. - ISBN 978-5-16-015875-4. - ISBN 978-5-16-109194-4. URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=393763>

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

##### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.zhuk.net/>
2. <http://www.logistika-prim.ru/rubric/>
3. <http://www.rg.ru/>
4. <http://economic-journal.net/>
5. <https://hr-portal.ru/>
6. <http://edrf.ru/article>
7. <https://delpress.ru>

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины приведены в Приложении 2 к настоящей рабочей программе.

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

##### **Информационные справочные системы:**

##### **1. Электронные ресурсы образовательной среды Университета:**

Университетская библиотека онлайн (<http://www.biblioclub.ru>) – электронно-библиотечная система

Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М» ZNANIUM.com;

Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»;

Электронно-библиотечная система «Издательство «Юрайт»;

Электронная библиотечная система BOOK.ru;

2. **Информационные справочные системы:** Консультант плюс, Гарант.

## **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 на темы:

Для лекций необходима аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер).

### **Практические занятия:**

- аудитория, оснащенная мультимедийными средствами (проектор, ноутбук), демонстрационными материалами (наглядными пособиями);
- рабочее место преподавателя, оснащенное ПК с доступом в глобальную сеть Интернет;
- рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в глобальную сеть Интернет.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

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

**Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль: Логистика**

**Уровень высшего образования: бакалавриат**

**Форма обучения: очная, очно-заочная**

Королев  
2023

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

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, обучающийся приобретает:		
				Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
1	УК-10	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Тема 1-6	Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике	Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.	Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике
2	ПК-7	Владеть навыками качественного и количественного анализа деятельности поставщиков (подрядчиков, исполнителей) для целей принятия управленческих решений при управлении цепями поставок	Тема 1-6	Применяет навыки качественного и количественного анализа деятельности поставщиков (подрядчиков, исполнителей) для принятия управленческих решений при управлении цепями поставок	Имеет представление и умеет обосновать современные подходы к проведению качественного и количественного анализа в логистических системах	Обрабатывает эмпирические и экспериментальные данные, проводит количественное прогнозирование и моделирование деятельности поставщиков (подрядчиков, исполнителей) в логистических системах; Использует инструменты количественного и качественного анализа деятельности поставщиков (подрядчиков, исполнителей) в процессе управления цепями поставок

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

Код компетенции	Инструмент, оценивающий сформированность компетенции	Этапы и показатель оценивания компетенции	Критерии оценивания компетенции на различных этапах формирования и шкалы оценивания
УК-10 ПК-7	Доклад в форме презентации	<p>А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 5 баллов</p> <p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• компетенция освоена на <u>продвинутом</u> уровне – 4 балла;</li> <li>• компетенция освоена на <u>базовом</u> уровне – 3 балла;</li> </ul> <p>В) не сформирована (компетенция <u>не сформирована</u>) – 2 и менее баллов</p>	<p>Проводится устной форме. с использованием мультимедийных систем, а также с использованием технических средств</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соответствие содержания доклада заявленной тематике (1 балл).</li> <li>2. Качество источников и их количество при подготовке работы (1 балл).</li> <li>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл).</li> <li>4. Качество самой представленной работы (1 балл).</li> <li>5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл).</li> </ol> <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p>
	Тест	<p>А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 90% правильных ответов</p> <p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• компетенция освоена на <u>продвинутом</u> уровне – 70% правильных ответов;</li> <li>• компетенция освоена на <u>базовом</u> уровне – от 51% правильных ответов;</li> </ul> <p>В) не сформирована (компетенция <u>не сформирована</u>) – менее 50% правильных ответов</p>	<p>Проводится письменно. Время, отведенное на процедуру - 30 минут.</p> <p>Неявка – 0 баллов.</p> <p>Критерии оценки определяются процентным соотношением.</p> <p>Неудовлетворительно – менее 50% правильных ответов.</p> <p>Удовлетворительно - от 51% правильных ответов.</p> <p>Хорошо - от 70%.</p> <p>Отлично – от 90%.</p> <p>Максимальная оценка – 5 баллов.</p>
	Выполнение контрольной работы	<p>А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 5 баллов</p> <p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• компетенция освоена на</li> </ul>	<p>При определении сформированности компетенций критериями оценивания выступают методические рекомендации, разработанные по дисциплине «Логистический сервис»</p>

		<p><u>продвинутом</u> уровне – 4 балла;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• компетенци я освоена на <u>базовом</u> уровне – 3 балла;</li> </ul> <p>В) не сформирована (компетенция не <u>сформирована</u>) – 2 и менее баллов</p>	
--	--	--	--

### **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**

#### **3.1 Примерная тематика докладов в презентационной форме:**

1. Понятие и виды логистического сервиса.
2. Сравнительный анализ маркетингового и логистического подходов к организации сервиса на предприятиях.
3. Понятие системы логистического сервиса предприятия и ее основные составляющие.
4. Уровень логистического сервиса и обоснование его оптимального значения.
5. Понятие качества логистического сервиса, основные критерии его оценки.
6. Цикл заказа, расчет его продолжительности и возможные направления сокращения.
7. Расчет и анализ величины издержек на осуществление логистического сервиса.
8. Ключевые параметры оценки качества логистического сервиса.
9. Понятие и виды аутсорсинга логистических услуг.
10. Постановка и решение задачи «сделать или купить» в логистическом сервисе.
11. Влияние аутсорсинга услуг логистического сервиса на результативность работы предприятия.
12. Предпосылки использования посредников логистических услуг в цепях поставок.
13. Логистические провайдеры и их международная классификация.
14. Критерии и методы выбора провайдеров логистических услуг.
15. Понятие виртуального логистического оператора, его классификационные признаки.
16. Алгоритм создания и функционирования виртуального логистического оператора, оценка его деятельности.
17. Особенности проектирования цепей поставок с участием виртуального логистического оператора.
18. Направления снижения издержек на логистический сервис в цепях поставок.

19. Особенности организации основных логистических бизнес-процессов в области электронной коммерции.

20. Фулфилмент как разновидность логистического сервиса в системе электронной торговли.

21. Дропшипинг как разновидность логистического сервиса в системе электронной торговли.

22. Понятие транзитного потенциала государства и его оценка.

23. Управление возвратными потоками в системе логистического сервиса.

24. Сорсинг, как вид инспекционного сервиса в работе с удаленными поставщиками товаров.

25. Виды информационных систем поддержки управленческих решений в области логистического сервиса, область их применения.

26. Системы управления основными бизнес-процессами организации логистического сервиса в цепях поставок.

27. Экспертные системы и методы принятия решений в области логистического сервиса.

### **3.2 Примерные тестовые вопросы контроля знаний**

#### **1. Виды логистического сервиса: (несколько вариантов ответа)**

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

#### **2. Логистическая цепь обеспечения – доведение материального потока:**

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

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

- а) да
- б) нет.

**4. Логистическое сервисное обслуживание решает задачи: (несколько вариантов ответа)**

- а) доставки материалов до потребителя
- б) осуществления складских погрузочно-выгрузочных операций
- в) продажи товара на комиссионных началах.

**5. Сервис в сфере информационных услуг включает: (несколько вариантов ответа)**

- а) информацию о новых видах товаров
- б) доставку готовой продукции на склады промышленных предприятий

в) продажу товарно–материальных ценностей.

**6. К оказанию сервисных логистических услуг не относится:**

- а) подбор ассортимента;
- б) формирование грузовых единиц;
- в) выбор поставщика;
- г) обеспечение сохранности груза при транспортировке.

**7. К критериям качества логистического обслуживания относятся:  
(несколько вариантов ответа)**

- а) гибкость поставки;
- б) способ транспортировки;
- в) обеспечение запасными частями;
- г) гибкость цены;
- д) надежность поставки.

**8. Ранжирование услуг осуществляется методом...**

- а) корреляционного анализа;
- б) экспертных оценок;
- в) регрессионного анализа;
- г) интерполяции;
- д) экстраполяции.

**9. Для службы логистики критерием выбора варианта организации товародвижения является...**

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

**10. Какое значение всегда предавалось в экономике развитых зарубежных стран проблемам сервиса?**

- а) первостепенное;
- б) второстепенное;
- в) первостепенное, опосредованное.

**11. Под логистикой обычно принято понимать:**

- а) управление материальными и связанными с ними информационными и финансовыми потоками с целью снижения общих затрат на продвижение товара от производителя к конечному потребителю;
- б) логически обоснованные действия высших звеньев руководства по управлению предприятием и связанной с этим организацией информационного обмена и оборота финансовых средств;
- в) логистически упорядоченные функции, составляющие алгоритм управления материальными потоками, а также связанными с ними информационными и финансовыми потоками с целью максимального удовлетворения потребностей клиента.

**12. Установите последовательность логистического сервиса:**

- А – определение перечня наиболее значимых для покупателя услуг;  
Б – сегментация потребительского рынка, т.е. его разделение на конкретные группы потребителей;  
В – определение стандартов услуг;  
Г – ранжирование услуг;  
Д – оценка услуг, установление соответствия между уровнем сервиса и его стоимостью;  
Е – установление обратной связи с покупателями.
- а) Г → В → Д → А → Б → Е;  
б) Б → А → Г → В → Д → Е;  
в) В → Г → Д → Б → А → Е.

**13. На какие группы можно разделить все работы в области логистического обслуживания?**

- а) предпродажные, т.е. работы по формированию системы логистического обслуживания;  
б) работы по оказанию логистических услуг, осуществляемые в процессе продажи товаров;  
в) послепродажный логистический сервис.  
г) все ответы верны.

**14. Уровень логистического сервиса определяется по формуле:**

а) 
$$n = \sqrt{\frac{2C_{\text{зап}}N}{C_{\text{изг}}\eta}}$$

б) 
$$OP3 = \sqrt{\frac{2AS}{i}}$$

в) 
$$n = \sqrt{\frac{2C_{\text{зап}}N}{C_{\text{изг}}\eta}}$$

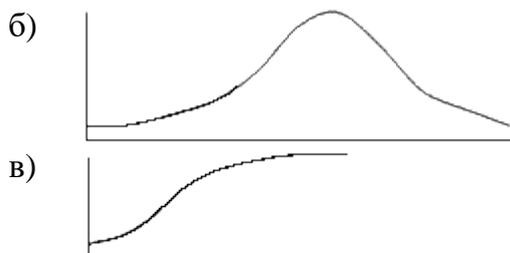
г) 
$$\eta = \frac{m}{M} 100\%$$

д) 
$$T = n \sum_{j=1}^m t_j$$

е) 
$$I = \frac{N}{S/OP3}$$

**15. Зависимость прибыли от уровня обслуживания характеризуется графиком.....**





**16. Предметом логистики как науки является:**

- а) оптимизация финансовых потоков и потоков услуг;
- б) оптимизация информационных услуг;
- в) оптимизация материальных потоков и потоков услуг, а также дополнительных потоков, которые им соответствуют (информационные и финансовые).

**17. Различают следующие виды материальных потоков: (несколько вариантов ответа)**

- а) внешние и внутренние;
- б) входные и выходные;
- в) параллельные;
- г) перпендикулярные.

**18. Не является логистическим звеном:**

- а) транспортное предприятие;
- б) склад;
- в) цех промышленного предприятия;
- г) коммерческий банк;

**19. Послепродажные услуги - это:**

- а) отношение к другому подразделению компании как к своему клиенту;
- б) гарантийное обслуживание, обязательства по рассмотрению претензий покупателей, обмен;
- в) оба ответа верны.

**20. Расходы на логистический сервис-это:**

- а) затраты, связанные с предоставлением потребителю комплекса услуг, сопутствующих продаже;
- б) совокупность нематериальных логистических операций;
- в) совокупность нематериальных логистических операций и затраты связанные с предоставлением потребителю комплекса услуг, сопутствующих продаже.

**3.3 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.

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

Формой контроля знаний по дисциплине являются две текущие аттестации в форме тестов, итоговая аттестация в форме экзамена.

<i>Неделя текущего контроля</i>	<i>Вид оценочного средства</i>	<i>Код компетенций, оценивающих знания, умения, навыки</i>	<i>Содержание оценочного средства</i>	<i>Требования к выполнению</i>	<i>Срок сдачи (неделя семестра)</i>	<i>Критерии оценки по содержанию и качеству с указанием баллов</i>
Проводится в сроки, установленные графиком образовательного процесса	Тестирование	УК-10 ПК-7	20 вопросов	Компьютерное тестирование. Время, отведенное на процедуру – 30 минут	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Критерии оценки определяются процентным соотношением. Неявка – 0. Неудовлетворительно – менее 50% правильных ответов Удовлетворительно - от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%.
Проводится в сроки, установленные графиком образовательного процесса	Тестирование	УК-10 ПК-7	20 вопросов	Компьютерное тестирование. Время, отведенное на процедуру – 30 минут	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Критерии оценки определяются процентным соотношением. Неявка – 0. Неудовлетворительно – менее 50% правильных ответов Удовлетворительно - от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%.
Проводится в сроки, установленные графиком образовательного процесса	Экзамен	УК-10 ПК-7	3 вопроса	Экзамен проводится в устной форме, путем ответа на вопросы. Время, отведенное на процедуру – 20 минут.	Результаты предоставляются в день проведения экзамена	Критерии оценки: «Отлично»: • знает основные понятия предмета; • умеет использовать и применять полученные знания на практике. • работал на семинарских занятиях.

						<p>«Хорошо»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• знание основных понятий предмета;</li> <li>• умение использовать и применять полученные знания на практике;</li> <li>• работа на семинарских занятиях;</li> <li>• ответ на вопросы билета;</li> <li>• не ответил на дополнительные вопросы.</li> </ul> <p>«Удовлетворительно»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрирует слабые знания по темам дисциплин;</li> <li>• частично знает основные понятия предмета;</li> <li>• не умеет использовать и применять полученные знания на практике;</li> <li>• ответил на вопросы по билету частично.</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	---

*\*Итоговое начисление баллов по дисциплине осуществляется в соответствии с разработанной и внедренной балльно-рейтинговой системой контроля и оценивания уровня знаний и внеучебной созидательной активности обучающихся.*

### **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 приложении.
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.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

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

**Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль: Логистика**

**Уровень высшего образования: бакалавриат**

**Форма обучения: очная, очно-заочная**

Королев  
2023

## 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.

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

### Практическое занятие 1.

#### **Тема: Логистика в деятельности современного предприятия**

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: беседа, подготовка доклада, обсуждение докладов со свободным выступлением студентов и дискуссиями.

*Вопросы для обсуждения*

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?

Темы докладов в презентационной форме:

1. Логистика в Арктике
2. Логистика во взаимоотношениях России и Европы
3. Логистика во взаимоотношениях России и Северной Америки
4. Логистика во взаимоотношениях России и Южной Америки
5. Логистика во взаимоотношениях России и Африки
6. Логистика во взаимоотношениях России и Австралии

Продолжительность занятия: – 4/2ч.

## **Практическое занятие 2.**

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

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: беседа, подготовка доклада, обсуждение докладов со свободным выступлением студентов и дискуссиями, разбор ситуаций

*Вопросы для обсуждения*

1. Логистические аспекты сервиса.
2. Необходимость обслуживания потребителей в цепях поставок.

Управление заказами как важнейшая функция обслуживания потребителей в цепях поставок.

3. Процедура управления заказами: планирование заказов, передача заказов, обработка заказов, выполнение заказов.

4. Логистическая составляющая цикла заказа.

Темы докладов в презентационной форме:

1. Управление цепями поставок в электронной коммерции
2. Принципы управления логистическим обслуживанием в цепях поставки
3. Управление цепями поставки

Решение ситуационной задачи:

Крупная торговая компания России работает по трем основным направлениям: торговля фототоварами и фотоуслуги; торговля детским питанием; производство и торговля сантехникой. Каждое направление деятельности осуществляет отдельное юридическое лицо, по сути, это самостоятельные бизнес-единицы, тем не менее, находящиеся в подчинении управляющей компании. Каждая бизнес-единица имеет собственное подразделение по осуществлению логистических операций. Логистическая деятельность в компании в основном затрагивает блоки:

– доставка импортируемых товаров от поставщиков на склады компании; – складские операции;

– доставка товаров по Москве в сеть магазинов компании (40 собственных магазинов);

– дистрибьюторские операции по доставке товаров в региональные филиалы;

- доставка товаров по заказам отдельных клиентов в Москве;
- таможенные операции.

В каждом логистическом подразделении работают несколько человек: по контролю над перевозками (2–3 человека), по организации складских операций (3–5 человек), по таможенным операциям (1–2 человека). Сотрудники подчиняются начальникам логистических отделов. Основные функции начальников отделов логистики: координируют все логистические операции в рамках своего подразделения; определяют провайдеров логистики, 34 привлекаемых к операциям, заключают с ними договоры и контролируют их деятельность; оценивают эффективность и рентабельность логистических операций; координируют работу складов; координируют работу по таможенным операциям с товарами компании. Функция контроля движения товаров вынесена за пределы компетенции начальников отделов логистики в подразделениях. Этим занимается в управляющей компании (в отделе учета) товарная группа. Также в прямом подчинении управляющей компании находится собственный автопарк (транспортный отдел). Подобная система осуществления логистических операций имеет некоторые недостатки, особенно в области организации движения и контроля процесса транспортировки. Из-за разобщенности в деятельности трех независимых подразделений автотранспорт работает неэффективно (трейлер может уйти в рейс не полностью загруженным). Не координируются собственно перевозки. Например, доставив в регион фотоаппараты, автомобиль возвращается порожняком, в то время как может существовать необходимость в перераспределении запасов детского питания между регионами, по территории которых проходил маршрут данного автомобиля.

Задание. Каким образом можно усовершенствовать организацию и осуществление логистических операций в данной компании?

Продолжительность занятия: – 4/4ч.

### **Практическое занятие 3.**

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

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: беседа, разбор ситуаций, дискуссия

*Вопросы для обсуждения*

1. Логистический сервис в организационной структуре управления компании.
2. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Логистический сервис и его составляющие.
3. 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).

Решение ситуационной задачи:

Компания «Саванна Стил Корпорейшн» является одним из немногих предприятий, специализирующихся на производстве высококачественных стальных конструкций для строительной промышленности. Основной выпускаемой продукцией являются стальные балки, используемые достаточно широко в любом строительстве. Кроме того, выпускаются стальные уголки, швеллеры и другие подобного рода изделия. «Саванна» не только производит указанную продукцию, но и осуществляет по необходимости ее сборку по заказам клиентуры.

Недавно назначенный вице-президент компании по логистике поставил сотрудникам задачу: в связи с возросшей конкуренцией повысить качество логистического обслуживания и в то же время сократить расходы на эти операции. Вице-президент по логистике подчиняется исполнительному директору компании. Должность вице-президента по логистике была введена в структуру компании недавно, и на вновь назначенное лицо возлагались определенные ожидания.

Предшественник вице-президента назывался «менеджером по транспортировке и поставкам». Он занимался поставками готовой продукции покупателям и, кроме того, в сферу его деятельности входило руководство работой грузового терминала на заводе компании. Менеджер подчинялся директору по производству, а тот в свою очередь – исполнительному директору.

Когда вновь назначенный вице-президент вступил в должность, с ним провел беседу президент компании и сказал, что считает логистику одним из основных приоритетов в работе. Он также подчеркнул, что ждет результата, во-первых, в улучшении обслуживания клиентуры и, во-вторых, в снижении издержек по логистическим операциям. Несмотря на краткий срок пребывания в должности, вице-президент уже предпринял значительные усилия по улучшению логистических операций. Отдел по логистике принял на себя всю организацию и всю ответственность по обеспечению поставок готовых изделий клиентуре, а также по операциям, связанным с хранением готовой продукции и поступающего сырья. Одновременно отдел по логистике взял на себя управление небольшим собственным грузовым парком компании.

Исполнительный директор компании пообещал вице-президенту всемерную поддержку в вопросах совершенствования логистических операций. Он верит, что вновь назначенный вице-президент справится с задачами, поставленными перед ним президентом компании.

Задания. Как Вы определите существующее положение дел? На какой стадии эволюции находится отдел по логистике в компании? Какие усилия должен предпринять вице-президент по логистике для достижения целей, поставленных перед ним президентом компании? Какие показатели Вы бы избрали для оценки работы отдела по логистике компании?

Продолжительность занятия: – 4/2ч.

#### **Практическое занятие 4.**

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

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: беседа, разбор ситуаций, дискуссия

*Вопросы для обсуждения*

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

Решение ситуационной задачи:

Предприятие торгует запасными частями к автомобилям определенной марки. Общий список запасных частей для автомобилей данной марки содержит 2000 видов, из которых на предприятии имеются 500 видов. Определить уровень обслуживания.

Фирма оказывает услуги по транспортировке грузов, их разгрузке и монтажу. Время на оказание услуг по транспортировке - 80 мин; на разгрузку грузов - 20 мин; на монтаж - 60 мин.

В общий комплект услуг, оказываемых данной фирмой, входят погрузка грузов, на которую тратится 40 мин и сортировка. Время на оказание данной услуги равно 45 мин. Определить уровень обслуживания данной фирмы.

Предприятие торгует комплектующими изделиями для компьютеров определенной модели. Список комплектующих содержит 3050 наименований, из которых в наличии у предприятия постоянно имеются 1200 видов. Определить уровень обслуживания.

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 — 4000 долл. США/куб. м;
- транспортный тариф — 170 долл. США/куб. м;
- импортная пошлина на товар из Юго-Восточной Азии — 12%;
- ставка на запасы: в пути — 3%, страховые у — 0,8%;
- стоимость товара: в Европе — 116 долл. США, в Юго-Восточной Азии — 98

Дайте ответ голландской компании.

Продолжительность занятия:— 6/4ч.

#### **Практическое занятие 5.**

**Тема: Управление качеством оказания логистических услуг в цепях поставок.**

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: беседа, письменное задание

*Вопросы для обсуждения*

1. Управление логистическим сервисом в цепях поставок: разработка политики обслуживания, контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели.

2. 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.

3. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания в цепи поставки.

4. Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат в цепи поставки.

Решение ситуации, письменно ответить на поставленные вопросы

Исследование рынка логистических услуг Германии

Результаты исследования, недавно опубликованные в Берлине консалтинговой компанией Elmar Hertzog and Partner, свидетельствуют о том, что небольшим логистическим поставщикам можно не бояться конкуренции со стороны своих более крупных коллег. Это связано с тем, что грузоотправители часто обращаются именно в средние логистические фирмы, которые предоставляют услуги по управлению поставками и могут выступать в роли посредников при предоставлении транспортных услуг.

Это неплохие новости для средних логистических поставщиков. К такому выводу пришла консалтинговая компания Elmar Hertzog and Partner (Гамбург, Германия) в результате своего исследования, которое проводилось от имени Германского форума перевозок.

Пока логистические компании среднего размера остаются конкурентоспособными с точки зрения компетентности и уровня расходов, у них будет больше шансов на успех в получении новых контрактов в обход своих крупных коллег. Кроме того, небольшие компании имеют больше возможностей в развитии информационно-технического (IT) бизнес-сектора и реализации инновационных решений.

Более 100 логистических предприятий и более 50 грузоотправителей отвечали на вопросы, связанные с темой исследования «Стратегия выбора на логистическом рынке Германии» (транспортные услуги, ценность дополнительного обслуживания, услуги по управлению цепями поставок, др.). Особенно ценными можно признать ответы грузоотправителей, свидетельствующие о том, что преимущество работы с крупнейшими логистическими компаниями мира связано, прежде всего, со спросом на экспрессуслуги и международные морские или

авиаперевозки. В то время как для осуществления перевозок генеральных грузов с использованием автомобильного транспорта более 85% грузоотправителей ищут партнеров среди средних логистических компаний. Такая тенденция наблюдается и при заключении контрактов на дополнительные услуги (складские операции, упаковка, маркировка грузов и др.).

Согласно исследованию, основная причина популярности средних логистических компаний заключается в гибкости выполнения запросов клиентов по сравнению с крупными конкурентами. Транспортные задачи выполняются очень быстро. Кроме того, есть много возможностей принятия альтернативных решений. Грузоотправители часто не хотят отказываться от полного контроля над цепочкой поставок, большинство из них желают участвовать в процессе доставки грузов. Средние логистические компании являются идеальными партнерами для таких проектов.

Другое объяснение тому, что грузоотправители пользуются услугами посреднического обслуживания компаний среднего размера, заключается в том, что сегодня логистический бизнес связан с выполнением индивидуальных услуг, они осуществляются преимущественно через личные контакты.

74% опрошенных грузоотправителей сказали, что это на самом деле так. Личные контакты можно рассматривать как одну из сильных сторон компании среднего размера. По результатам исследования, ведущую роль для грузоотправителей играют рынки интернет-обслуживания в логистической сфере, даже при заказе стандартных услуг. 33% опрошенных грузоотправителей не смогли определить очевидные различия на уровне компетентности работы средних и крупных логистических компаний.

По мнению большинства грузоотправителей, в сфере использования ИТтехнологий средние логистические компании имеют большие перспективы. Более 2/3 опрошенных считают, что предприятия среднего размера являются более компетентными в предоставлении электронных услуг (наблюдение за процессом поставки; Интернет-обслуживание и др.), а также имеют множество преимуществ по разработке программного обеспечения для автоматизации различных логистических задач.

Задание. Сравните рынок логистических услуг России и Германии. Ответьте на вопросы: 1) Что привлекает грузоотправителей в услугах крупных логистических посредников? 2) Что привлекает грузоотправителей в услугах средних логистических посредников? 3) Каким образом крупные логистические посредники могут повысить конкурентоспособность своих услуг? 4) Каким логистическим посредникам (большим или средним) выгоднее отдавать предпочтение в России? Обоснуйте свою точку зрения.

Продолжительность занятия:– 6/2ч.

#### **Практическая подготовка:**

На базе выбранной организации:

1. Изучите деятельность логистической службы организации: их целей, задач, структуры, должностных характеристик (инструкций), организации взаимодействия с другими структурными подразделениями. Ознакомьтесь с дополнительными логистическими услугами организации: информационными, консультативными, посредническими. Составьте перечень логистических услуг, оказываемых предприятием и предложите свои варианты оказания дополнительных услуг.

Проанализируйте состояния культуры обслуживания клиентов их отзывы и предложения, действенность применяемых мер по заявлениям клиентов. Сформулируйте выводы по результатам анализа.

Предложить направления по устранению возникших проблем.

2. Изучить работу сервисов предприятия Ознакомиться с исторической справкой об организации, ее организационно-правовой собственности и специализацией деятельности Ознакомиться со структурой аппарата управления и логистических отделов, с должностными инструкциями специалистов по логистике.

Определение приоритетных услуг в комплексе логистического сервиса.

Определение различных уровней сервиса в зависимости от требований заказчиков. Определение структуры необходимых ресурсов в области сервиса.

Определение уровня и структуры базового комплекса логистического сервиса, а также объема дополнительных услуг, предлагаемых клиентам.

Организация обратной связи с потребителями с целью адаптации реализуемых логистических услуг желаниям потребителей.

Оценка качества логистического сервиса.

Планирование, подготовка и осуществление процесса перевозки грузов.

Провести анализ системы сервисного обслуживания.

Развитие и контроль связей системы сервиса с другими элементами логистической системы.

Разработка проектов деятельности по логистическому обслуживанию в стандартных, нестандартных и чрезвычайных условиях.

Рассчитать затраты на сервисное обслуживание.

Сегментирование рынка логистических услуг с детализацией требований по объемам, ассортименту, качеству, особенностям потребления.

Составить схему сервисного обслуживания на предприятии.

Стандартизация сервиса и выработка унифицированных процедур оказания услуги для отдельных сегментов рынка.

Установление зависимости между уровнем сервиса и затратами на логистические услуги.

Предложить направления по устранению возникших проблем.

Продолжительность:– 4/4 ч.

## **Практическое занятие 6.**

**Тема: Информационное обеспечение логистического сервиса.**

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: беседа, письменное задание

*Вопросы для обсуждения*

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

Решение ситуации:

Исходные данные 31 октября 2020 г. МК «Азовсталь» перешел на использование аппаратного оборудования Sun Microsystems, монтаж которого осуществила корпорация «Инком». Сколько это стоило, заказчик не разглашает. Впрочем, в среднем внедрение SAP R/3 на промышленном предприятии с численностью персонала около 5000 человек обходится в несколько миллионов евро, а за несколько лет дополнительные капиталовложения (обучение специалистов, сервисное обслуживание и др.) удваивают эту сумму. С точки зрения управления производством, принятое решение интересно тем, что, во-первых, МК «Азовсталь» начал переход на так называемую катастрофоустойчивую платформу. Это означает, что в недалеком будущем комбинат будет иметь два центральных сервера. В случае сбоя в работе одного из серверов компьютерная сеть предприятия в течение двух секунд будет переведена на другой. Пользователи не успеют ничего заметить. Во-вторых, установка более мощного сетевого оборудования позволит комбинату существенно увеличить количество рабочих мест SAP R/3 (до 900).

Таким образом, «Азовсталь» продемонстрировала серьезные намерения углублять внедрение ERP-системы мирового класса. Знакомство с немецкой системой состоялось в 2019 г. Тогда специалисты МК «Азовсталь» посетили две выставки – в Москве и Киеве; они увидели в SAP R/3 ключ к решению многих проблем. После распада старой командно-административной системы стали привычными трудности с оперативным сбором информации о кредиторской и дебиторской задолженности. Например, в финансовом отделе числилась одна сумма долга того или иного дебитора, в отделе продаж – другая, в отделе материально-технического снабжения – третья и т.д. «Примерно два года шли переговоры руководства комбината с представителями компании SAP. Наконец, в 2020 г. был подписан договор. Осенью того же года начался монтаж аппаратной части, а в декабре были проведены инсталляция системы и настройки модуля «Финансовая бухгалтерия». Главный пользователь этого модуля – заместитель финансового директора по планированию и систем управления ОАО МК «Азовсталь» – считает, что говорить о том, что мы добились такого же глубокого

внедрения SAP R/3, как западные предприятия, было бы неправильно. Зато заместитель финансового директора признал, что, если раньше руководство комбината узнавало о ситуации на складах только раз в месяц, то сейчас, благодаря SAP R/3, – не реже чем раз в десять дней. Суточная отчетность пока еще работает вне системы, поскольку процесс тормозят два фактора: технический и экономический. Технический фактор заключается в том, что еще не в каждом составе есть доступ к сети; экономический фактор – установка рабочих мест SAP R/3 в каждой точке потенциального ввода информации не скоро себя окупит. Необходимо учитывать также то, что компьютеры пока дорого стоят и при этом очень быстро морально устаревают. Следующим шагом после освоения SAP R/3 стало точечное внедрение модуля «Контроллинг», без которого нельзя было производить списание материальных ценностей (SAP R/3 не дает возможность переводить активы «в никуда»). Модуль «Контроллинг» доказал комбинацию модулей «Финансы» и «Сбыт» до полной логической стыковки. Например, раньше постоянно возникали 54 «виртуальные запасы». Скажем, цех произвел 1000 т металлического листа. По бухгалтерскому учету, в том числе и в SAP R/3, эти 1000 т «лежат» в денежном выражении. На самом деле в цехе реально складировано 720 т, а 280 т – это еще бесформенные заготовки. В случае прихода покупателя, нельзя было сразу же ответить на вопрос относительно того, сколько металлических листов «виртуальных, в перспективе», а сколько – фактических на эту минуту. «Контроллинг» вместе с «планированием производства» этот недостаток исправил. Комбинат собирается внедрить модули «Управление качеством» и «Планирование», и начать внедрение модуля «Управление персоналом». Радужные планы комбината «Азовсталь» специалисты комментируют поразному. Чтобы получить возможность отслеживать с помощью R/3 основные финансовые и материальные потоки в режиме реального времени, предприятие потратит не менее двух лет. При этом наличие ERP-системы повышает конкурентоспособность компании, но не является обязательным условием. Есть яркие примеры того, когда предприятие, используя собственные информационные разработки, имеет выгодное положение на рынке. Однако, по мнению многих специалистов, внедрение ERP-систем мирового уровня, по сути, является процессом бесконечным. Другое дело – его экономическая целесообразность.

**Задание.** Охарактеризуйте влияние внедрения SAP R/3 на развитие информационной логистики на МК «Азовсталь». Назовите преимущества и недостатки внедрения SAP R/3 на МК «Азовсталь».

Ответьте на вопросы: 1) Чему способствует внедрение SAP R/3? 2) Какие факторы «тормозят» суточное поступление информации руководству? 3) Каким образом были унифицированы разногласия отчетности в различных подразделениях? 4) Повлияло ли внедрение SAP R/3 на структуру логистической системы металлургического комбината?

Продолжительность занятия: – 4/2ч.

### 3. Указания по проведению лабораторного практикума

Рабочим планом не предусмотрено

### 4. Указания по проведению самостоятельной работы студентов

№ п/п	Наименование блока (раздела) дисциплины	Виды СРС
1.	Логистика в деятельности предприятия	<b>Презентации по темам:</b> 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.
2.	Логистический сервис в цепях поставок	<b>Презентации по темам:</b> 1. Управление цепями поставок в электронной коммерции. 2. Стратегическое планирование цепей поставок в современном бизнес.
3.	Формирование системы логистического сервиса предприятия	<b>Презентации по темам:</b> 1. Место логистического сервиса в логистической системе компании. 2. Задачи логистики, решаемые на стратегическом, тактическом и операционном уровне при формировании системы управления сервисом. 3. Взаимодействие смежных отделов компании при формировании логистического сервиса. 4. Взаимодействие смежных отделов компании при управлении логистическим сервисом
4.	Особенности и виды предпродажного, продажного и послепродажного обслуживания клиентов	<b>Подготовка рефератов, создание презентаций.</b> 1. Межфункциональная координация при управлении логистическим сервисом. Роль логистики в обслуживании потребителей. 2. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания потребителей. 3. Логистический сервис и его составляющие. Уровень обслуживания клиентов. Базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью, «совершенный заказ». 4. Концепция «ценности для клиента»: идеи, принципы, положения, роль логистики в ее приложении.
5.	Управление качеством оказания логистических услуг в цепях поставок.	<b>Презентации по темам:</b> 1. Алгоритм формирования логистического сервиса: особенности его применения для предприятий с различными видами деятельности. 2. Сущность управление логистическим сервисом в разрезе межфункциональной координации подразделений компании. 3. Традиционные и современные методы обслуживания потребителей: основные принципы и принципиальные различия.
6.	Информационное обеспечение	<b>Презентации по темам:</b> 1. Формирование системы логистического сервиса: от

	логистического сервиса.	стандарта услуг к индивидуализации пакета услуг. 2. Специфика управления качеством логистического сервиса на предприятиях с различными видами деятельности.
--	-------------------------	--

## **5. Указания по проведению контрольных работ для обучающихся очной, очно-заочной формы обучения**

### **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», 2022.- 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 (2010-2020гг.)./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. – 2021. - №4.- С. 33-34.

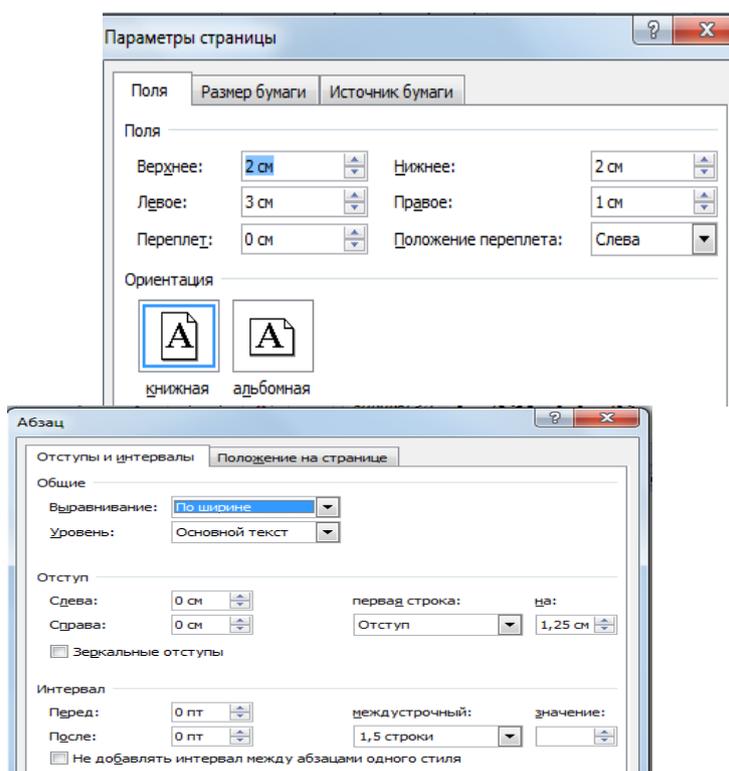
Приложения (страницы нумеруются и отражаются в содержании, а в объем контрольной работы не включаются) содержат, как правило, дополнительную информационную базу, пояснения, дополнения и т.д. Приложения служат подтверждением или дополнительным аргументом приведенных в тексте данных или материалов.

## **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 строки 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 вопросами 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



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДВАЖДЫ ГЕРОЯ  
 СОВЕТСКОГО СОЮЗА, ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА А.А. ЛЕОНОВА»**

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО  
 МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ**

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

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

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

**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, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература:**

1. Степанов, Владимир Иванович. Логистика производства : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 200 с. - ISBN 978-5-16-004973-1. - ISBN 978-5-16-101341-0.  
URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=398536>
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. Нагапетьянц, Нестер Акопович. Коммерческая логистика : Учебное пособие / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации; Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет); Альфа-Банк; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Тульский ф-л. - 2 ; испр. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 259 с. - ISBN 978-5-16-015875-4. - ISBN 978-5-16-109194-4. URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=393763>

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

1. <http://www.zhuk.net/>
2. <http://www.logistika-prim.ru/rubric/>
3. <http://www.rg.ru/>
4. <http://economic-journal.net/>
5. <https://hr-portal.ru/>
6. <http://edrf.ru/article>
7. <https://delpress.ru>

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модуля)**

### **Информационные справочные системы:**

1. **Электронные ресурсы образовательной среды Университета:**  
Университетская библиотека онлайн (<http://www.biblioclub.ru>) – электронно-библиотечная система  
Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М» ZNANIUM.com;  
Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»;  
Электронно-библиотечная система «Издательство «Юрайт»;  
Электронная библиотечная система BOOK.ru;
2. **Информационные справочные системы:** Консультант плюс, Гарант.