

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Владимировна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 01.02.2021 09:34:15

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины

Б1.В.14 Логистика услуг

Основная профессиональная образовательная программа

Направление 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
программа "Логистика"

Методический отдел УМУ

«23» 03 / 2020 г.

Научная библиотека СГЭУ

«23» 03 / 2020 г.

Рассмотрено к утверждению

на заседании кафедры Маркетинга, логистики и
рекламы

(протокол № 7 от 28.02.2020г.)

Зав. кафедрой Л.А. Сосунова /Л.А. Сосунова/

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Логистика услуг входит в вариативную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Управление материальными ресурсами, Логистика услуг в сфере здравоохранения, Рациональное использование ресурсов, Реклама, Выставочная деятельность

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Логистика услуг в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-9 - способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-9	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПК9з1: специфику макроэкономического воздействия на предприятия, организации различных отраслей, а также органов государственного и муниципального управления	ПК9у1: анализировать состояние макроэкономической среды, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, рыночные и специфические риски	ПК9в1: навыками принятия рациональных управленческих решений на уровне органов государственного регулирования; методами анализа рыночных и специфических рисков с целью использования его результатов при принятии управленческих решений
	ПК9з2: экономические основы поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли, методы их оценки и прогнозирования	ПК9у2: оценивать влияние факторов макросреды на организации в системе менеджмента государственного и муниципального управления; анализировать поведение потребителей экономических благ, факторы формирования потребительского спроса	ПК9в2: навыками анализа субъектов рынка, конъюнктуры рынка, потребительской удовлетворенности, поведения потребителей экономических благ с учетом влияния динамических процессов на их структуру

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
---------------------	-----------------

	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	50.4/1.4
Занятия лекционного типа	16/0.44
Занятия семинарского типа	32/0.89
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	29.6/0.82
Промежуточная аттестация	28/0.78
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 9
Контактная работа, в том числе:	14.4/0.4
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	86.6/2.41
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Логистика услуг представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Сущность услуг	8	16			14,8	ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2
2.	Оценка логистики услуг	8	16			14,8	ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2
	Контроль	28					
	Итого	16	32	0.4	2	29.6	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Сущность услуг	2	4			43,3	ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2
2.	Оценка логистики услуг	2	4			43,3	ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2
	Контроль	7					
	Итого	4	8	0.4	2	86.6	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Сущность услуг	лекция	Понятие, экономическое содержание и роль услуг в логистических системах
		лекция	Услуги в системе интегрированного рынка
		лекция	Инфраструктурная сущность услуг
		лекция	Классификация услуг
2.	Оценка логистики услуг	лекция	Показатели качества логистических услуг
		лекция	Услуги как объект коммерции
		лекция	Организация логистического сервиса
		лекция	Оценка эффективности услуг в логистических системах

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Сущность услуг	практическое занятие	Понятие, экономическое содержание и роль услуг в логистических системах
		практическое занятие	Услуги в системе интегрированного рынка
		практическое занятие	Инфраструктурная сущность услуг
		практическое занятие	Классификация услуг
2.	Оценка логистики услуг	практическое занятие	Показатели качества логистических услуг
		практическое занятие	Услуги как объект коммерции
		практическое занятие	Организация логистического сервиса

		практическое занятие	Оценка эффективности услуг в логистических системах
--	--	----------------------	---

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Сущность услуг	- подготовка доклада - тестирование
2.	Оценка логистики услуг	- подготовка доклада - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 1 : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 317 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03586-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/445029>

2. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 2 : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 341 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-7032-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434214>

Дополнительная литература

1. Логистика складирования : учебник / В.В. Дыбская. — М. : Инфра-М, 2019. — 559 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/636. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1027997>

2. Развитие логистика и сферы услуг в российской экономике [Электронный ресурс] : монография / Сосунова Л. А., Хаирова С. М., Агафонова В. В. и др. Отв. ред. Сосунова Л. А. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2018. - 144 с. - ISBN 978-5-94622-810-7. <http://lib1.sseu.ru/MegaPro/Web>

3. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00079-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433047>

4. Евтодиева Т. Е. Логистика закупок [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.В. Иванова. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2019. - 184 с. <http://lib1.sseu.ru/MegaPro/Web>

Литература для самостоятельного изучения

1. Аникин Б. А., Рудая И. Л. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента, учебное пособие. Второе издание. — М. : ИНФРА-М, 2009 г. — 320 с. — Электронное издание. — УМО вузов РФ. — ISBN 978-5-16-003161-3 / Режим доступа :

- <http://ibooks.ru/reading.php?productid=22178>
- Бауэрсокс Дональд, Клосс Дейвид. Логистика: интегрированная цепь поставок / Пер. с англ. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2012., 539с.
 - [Бородушко И.В., Лукашевич В. В. под ред. Основы менеджмента: учебник. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014 г. — 271 с. — Электронное издание. — МО РФ. — ISBN 5-238-01061-3. http://ibooks.ru/reading.php?productid=27069](http://ibooks.ru/reading.php?productid=27069)
 - Глухов В.В., Медников М.Д., Коробко С.Б. Математические методы и модели для менеджмента. – СПб.: Изд-во «Лань», 2016., 347.
 - Логистика: Учебник для бакалавров / А. М. Гаджинский. — 21-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 420 с., Электронное издание, ISBN 978-5-394-02059-9/ Режим доступа : <http://ibooks.ru/reading.php?productid=342442>
 - Лукинский В.С. Модели и методы теории логистики: Учебное пособие / Под. ред. В.С.Лукинского.- СПб.: Питер, 2007. 448 с.
 - М. Кристофер Логистика и управление цепочками поставок, - СПб.:Питер, 2013- 316с.
 - Моисеева Н.К. Экономические основы логистики: учебное пособие / Н. К. Моисеева ; Под ред. В.И. Сергеева. - УМО. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 528 с.
 - Неруш Ю.М. Логистика: Учебник для вузов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016.
 - Савинкова Т.И. Логистика: Учебное пособие. 5- изд. М.: Омега–Л, 2010. –255с., Гриф УМО МО РФ. Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=22139>
 - Сергеев В. И. Управление цепями поставок. Учебник для бакалавров. М. : Юрайт, 2014.г. - 479 с.
 - Сосунова Л. А. Формирование логистических систем в производственно-коммерческой деятельности: монография / Л. А. Сосунова, Е. П. Казымова. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2012. - 143 [8] с.
 - Сфера услуг : экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум: Учебное пособие / Бурменко Т.Д. - М. : КНОРУС, 2010. - 424с.
 - Тультаев Т.А. Маркетинг услуг: учебник. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 208с.
 - [Фомичев А.Н. Исследование систем управления. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015 г. — 348 с. — Электронное издание. — МО. — ISBN 978-5-394-01340-9 http://ibooks.ru/reading.php?productid=28864&](http://ibooks.ru/reading.php?productid=28864&)

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

Обязательное программное обеспечение

- Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
- Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

- Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
- Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
- Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

- Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
- Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Логистика услуг:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-9 - способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК9з1: специфику макроэкономического воздействия на предприятия, организации различных отраслей, а также органов государственного и муниципального управления	ПК9у1: анализировать состояние макроэкономической среды, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, рыночные и специфические риски	ПК9в1: навыками принятия рациональных управленческих решений на уровне органов государственного регулирования; методами анализа рыночных и специфических рисков с целью использования его результатов при принятии управленческих решений
Повышенный	ПК9з2: экономические основы поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли, методы их оценки и прогнозирования	ПК9у2: оценивать влияние факторов макросреды на организации в системе менеджмента государственного и муниципального управления; анализировать поведение потребителей экономических благ, факторы формирования потребительского спроса	ПК9в2: навыками анализа субъектов рынка, конъюнктуры рынка, потребительской удовлетворенности, поведения потребителей экономических благ с учетом влияния динамических процессов на их структуру

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Сущность услуг	ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2	Оценка докладов Устный/письменный опрос	Экзамен

			Тестирование	
2.	Оценка логистики услуг	ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Сущность услуг	Ценообразование на рынке услуг. Участники процесса логистического обслуживания. Принципы формирования систем логистического сервиса. Система качества логистического сервиса. Анализ процесса транспортно-логистического обслуживания.
Оценка логистики услуг	Мировой рынок лизинговых услуг. Состояние и перспективы развития рынка инжиниринговых услуг. Состояние и перспективы развития рынка франчайзинговых услуг. Экономические основы развития факторинга. Реинжиниринг процесса обслуживания потребителя.

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Сущность услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие сервисной экономики. 2. Сущность услуг и их экономическое содержание. 3. Термины и определения основных понятий услуг. 4. Роль услуг в экономике и факторы ее определяющие. 5. Специфика услуг как экономического товара. 6. Понятие интегрированного рынка и его основные группы. 7. Взаимосвязь товаров и услуг. 8. Роль рынка услуг в рыночном пространстве. 9. Понятие инфраструктуры и ее свойства. 10. Взаимосвязь инфраструктурных и обслуживаемых систем. 11. Эмерджентность услуг и факторы ее определяющие. 12. Инфраструктурные рынки услуг: их виды и признаки. 13. Признаки классификации и виды услуг. 14. Международная практика типизации услуг. 15. Экономическое содержание производственных услуг. 16. Классификация услуг оптового рынка (СКУОТ).
Оценка логистики услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Необходимость сертификации услуг. 2. Особенности стандартизации услуг. 3. Качество услуг и его категории. 4. Система критериев качества услуг. 5. Понятие коммерции услуг и ее особенности. 6. Объекты коммерции услуг. 7. Эластичность услуг. 8. Жизненный цикл услуги. 9. Сущность логистического сервиса. 10. Классификация видов логистического сервиса. 11. Организация логистического сервиса. 12. Критерии качества логистического сервиса. 13. Маркетинг услуг и его сущность. 14. Понятие эффективности услуг. 15. Показатели эффективности услуг в логистических системах.

16. Тарифная политика коммерции услуг.
17. Показатели рентабельности услуг в логистических системах.

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций

размещены в ЭИОС СГЭУ, <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

Показатели качества услуг могут быть

- функциональными, этическими, нравственными
- социальными, функциональными, нравственными
- социальными, функциональными, этическими

Какие из перечисленных факторов определяют особо важную роль услуг в экономике

- производство услуг в диалоговом режиме с конкретным потребителем
- высокая доходность услуг, которые, как правило, потребляются в момент их производства
- короткий срок получения платы за выполненные услуги
- неспособность к хранению

Какой из перечисленных типов услуг выделяется в международной практике

- закупочные услуги
- складские услуги
- распределительные услуги
- транспортные услуги

По социальному статусу клиентуры (физических и юридических лиц) услуги делятся на

- массовые
- эксклюзивные
- элитные
- высокого статуса
- все ответы верны

Какие группы рынков выделяют в составе интегрированного рынка

- оптовые рынки
- товарные рынки
- рынки услуг
- валютные рынки
- все ответы верны

Интегрированный рынок состоит из конечного множества локальных рынков, а экономический товар объединяет множество конкретных

- товаров производственно-технического назначения
- материальных услуг
- товаров и услуг
- товаров и услуг, обслуживающих общественное производство

Сервис – это

- услуги, оказываемые покупателю
- комплекс услуг, которые предоставляет продавец покупателю перед продажей товара
- комплекс услуг, оказываемых покупателю с целью обеспечить эффективной использование товара в течение всего времени его эксплуатации

Что из перечисленного можно отнести к принципам современного сервиса

- необязательность предложения

- обязательность использования
- эластичность сервиса
- все ответы верны

При ответе на какие вопросы принимаются организационные решения в сфере бизнеса

- кто? зачем? где? когда? почему?
- кто? что? когда? как? почему?
- кто? что? где? когда? как? почему?
- кто? зачем? что? где? когда? как? почему?

Что из перечисленного можно отнести к характерным чертам услуги как товара

- неосязаемость
- однородность качества
- способность услуг к хранению
- все ответы верны

К оказанию сервисных логистических услуг НЕ относится

- подбор ассортимента
- формирование грузовых единиц
- обеспечение сохранности груза при транспортировке
- выбор поставщика

Критерии качества логистического сервиса

- надежность поставки
- время выполнения заказа
- место выполнения заказа
- наличие запасов на складе
- возможность предоставления кредита

К критериям качества логистического обслуживания относятся

- гибкость поставки
- способ транспортировки
- обеспечение запасными частями
- гибкость цены
- надежность поставки

Логистический сервис может осуществляться

- производителем продукции
- экспедиторской фирмой
- поставщиком
- торгующей организацией.

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.

-Г → В → Д → А → Б → Е;

-Б → А → Г → В → Д → Е;

-В → Г → Д → Б → А → Е.

Ранжирование услуг осуществляется методом

- корреляционного анализа

- регрессионного анализа
- интерполяции
- экстраполяции
- экспертных оценок

К критериям качества логистического сервиса НЕ относится

- надежность поставок
- время поставки
- качество продукции
- возможность предоставления кредитов

К критериям качества логистического обслуживания относится

- гибкость поставки
- способ транспортировки
- обеспечение запасными частями
- гибкость цены
- надежность поставки

Логистика - это

- организация перевозок
- предпринимательская деятельность
- наука и искусство управления материальным потоком
- искусство коммерции

Объект исследования в логистике - это...

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

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Сущность услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие сервисной экономики. 2. Различие сервисной и индустриальной экономик. 3. Определение услуг. 4. Двойственный характер услуг. 5. Экономическое содержание услуг. 6. Роль услуг в экономике. 7. Факторы, определяющие значение услуг в экономике. 8. Понятие классификации услуг. 9. Признаки классификации услуг. 10. Услуги и их виды. 11. Типизация услуг. 12. Логистические услуги и их понятие. 13. Производственные услуги и их понятие. 14. Экономическое содержание производственных услуг. 15. Классификация услуг оптового рынка (4-5 видов классификации СКУОТ). 16. Специфика услуг как экономического товара. 17. Взаимосвязь товаров и услуг.

	<p>18. Роль рынка услуг в рыночном пространстве. 19. Значение услуг в логистических системах. 20. Специфические особенности сферы услуг. 21. Понятие коммерции услуг. 22. Особенности логистики услуг. 23. Объекты коммерции услуг. 24. Жизненный цикл услуг как товара. 25. Характерные черты услуг как товара.</p>
Оценка логистики услуг	<p>26. Необходимость сертификации услуг. 27. Особенности стандартизации услуг. 28. Качество услуг и его категории. 29. Система критериев качества услуг. 30. Сущность маркетинга услуг. 31. Особенности маркетинга услуг. 32. Задачи маркетинга услуг. 33. Понятие логистического сервиса и его необходимость 34. Место поставщика в системе услуг на оптовом рынке. 35. Виды услуг в оптово-посреднических фирмах. 36. Сущность логистического сервиса. 37. Принципы современного сервиса. 38. Основные принципы организации логистического сервиса. 39. Основные виды логистического сервиса. 40. Виды сервиса по времени его осуществления. 41. Виды сервиса по содержанию работ. 42. Порядок обслуживания клиента (кто обслуживает?). 43. Порядок обслуживания клиента (что делает сервис?) 44. Порядок обслуживания клиента (где осуществляется сервис?). 45. Порядок обслуживания клиента (когда осуществляется обслуживание?). 46. Порядок обслуживания клиента (как осуществляется обслуживание?). 47. Порядок обслуживания клиента (почему обслуживание осуществляется таким образом?). 48. Понятие эффективности услуг. 49. Показатели рентабельности услуг в логистических системах. 50. Тарифная политика коммерции услуг. 51. Услуги как необходимое условие конкурентоспособности субъектов рынка. 52. Понятие аутсорсинга. 53. Необходимость развитие аутсорсинга. 54. Виды аутсорсинговой деятельности предприятий 55. Аутсорсинг как фактор повышения конкурентоспособности организации. 56. Методы логистического анализа «товар-услуги».</p>

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2
«хорошо»	ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9в1
«удовлетворительно»	ПК9з1, ПК9у1, ПК9в1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне