

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 30.07.2024 13:54:25

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

Институт Институт экономики предприятий

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № от 30 мая 2024 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины

Б1.В.09 Логистика услуг и сервисного обслуживания

Основная профессиональная образовательная программа

43.03.01 Сервис программа Логистика в бизнесе

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2024

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 и сервисного обслуживания входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Коммерческий механизм систем товародвижения, Управление логистическими издержками, Логистический консалтинг, Логистика развития территорий, Контроллинг логистических систем, Логистика распределения, Логистика маркетплейсов

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

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

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен организовать планирование услуг, этапов, сроков доставки по наиболее эффективным схемам взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок, и своевременный контроль выполнения операционных заданий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:
	виды и классификацию логистических услуг, наиболее эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок, и способы контроля выполнения операционных заданий	организовать планирование услуг, этапов, сроков доставки по наиболее эффективным схемам взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок, и своевременный контроль выполнения операционных заданий	навыками планирование услуг, этапов, сроков доставки по наиболее эффективным схемам перевозки груза в цепи поставок, и организации своевременного контроля выполнения операционных заданий

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:	56.3/1.56
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	53.7/1.49
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз

Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 9
Контактная работа, в том числе:	6.3/0.18
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	103.7/2.88
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Логистика услуг и сервисного обслуживания 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	6	8			20	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	
2.	Оценка логистики услуг	12	28			33,7	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	
	Контроль	34						
	Итого	18	36	0.3	2	53.7		

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	1	1			40	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	
2.	Оценка логистики услуг	1	1			63,7	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК	

							-1.3
	Контроль	34					
	Итого	2	2	0.3	2	103.7	

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 Сущность 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 Оценка логистики услуг 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 - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Оценка логистики услуг	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - 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 : учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 657 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18477-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535099>

2. Тяпухин, А. П. Логистика в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / А. П. Тяпухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 386 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02246-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538739>

3. Тяпухин, А. П. Логистика в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / А. П. Тяпухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 223 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02248-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538740>

4. Маликова, Т. Е. Склады и складская логистика : учебное пособие для вузов / Т. Е. Маликова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14434-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520086>

Дополнительная литература

1. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для вузов / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под научной редакцией В. И. Сергеева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16361-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536373>

2. Неруш, Ю. М. Транспортная логистика : учебник для вузов / Ю. М. Неруш, С. В. Саркисов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02617-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536187>

3. Жабина, С. Б. Маркетинг продукции и услуг. Общественное питание : учебное пособие для вузов / С. Б. Жабина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05141-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539852>

4. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 434 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18570-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536330>

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>

2. Бауэрсокс Дональд, Клосс Дейвид. Логистика: интегрированная цепь поставок / Пер. с англ. — М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2012., 539с.

3. 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>

4. Глухов В.В., Медников М.Д., Коробко С.Б. Математические методы и модели для менеджмента. — СПб.: Изд-во «Лань», 2016., 347.

5. 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>

6. Лукинский В.С. Модели и методы теории логистики: Учебное пособие / Под. ред. В.С.Лукинского.- СПб.: Питер, 2007. 448 с.

7. М. Кристофер Логистика и управление цепочками поставок, - СПб.:Питер, 2013-316с.

8. Моисеева Н.К. Экономические основы логистики: учебное пособие / Н. К. Моисеева ; Под ред. В.И. Сергеева. - УМО. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 528 с.

9. Неруш Ю.М. Логистика: Учебник для вузов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016.

10. 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>

11. Сергеев В. И. Управление цепями поставок. Учебник для бакалавров. М. : Юрайт, 2014.г. - 479 с.

12. 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.

13. Сфера услуг : экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум: Учебное пособие / Бурменко Т.Д. - М. : КНОРУС, 2010. - 424с.

14. Тультаев Т.А. Маркетинг услуг: учебник. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 208с.

15. 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&>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС

2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. 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

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. 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

5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Логистика услуг и сервисного обслуживания:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Эссе	+
	Тестирование	+
	Кейсы	+
	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; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам

магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

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

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен организовать планирование услуг, этапов, сроков доставки по наиболее эффективным схемам взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок, и своевременный контроль выполнения операционных заданий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	виды и классификацию логистических услуг, наиболее эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок, и способы контроля выполнения операционных заданий	организовать планирование услуг, этапов, сроков доставки по наиболее эффективным схемам взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок, и своевременный контроль выполнения операционных заданий	навыками планирование услуг, этапов, сроков доставки по наиболее эффективным схемам перевозки груза в цепи поставок, и организации своевременного контроля выполнения операционных заданий
Пороговый	виды и классификацию логистических услуг	организовать планирование услуг, этапов, сроков доставки	навыками планирование услуг, этапов, сроков доставки
Стандартный (в дополнение к пороговому)	виды и классификацию логистических услуг, наиболее эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок,	организовать планирование услуг, этапов, сроков доставки по наиболее эффективным схемам взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок	навыками планирование услуг, этапов, сроков доставки по наиболее эффективным схемам перевозки груза в цепи поставок
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	виды и классификацию логистических услуг, наиболее эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок, и способы контроля выполнения операционных заданий	организовать планирование услуг, этапов, сроков доставки по наиболее эффективным схемам взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок, и своевременный контроль выполнения операционных заданий	навыками планирование услуг, этапов, сроков доставки по наиболее эффективным схемам перевозки груза в цепи поставок, и организации своевременного контроля выполнения операционных заданий

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	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Оценка докладов Эссе Тестирование Кейсы Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	Экзамен
2.	Оценка логистики услуг	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Оценка докладов Эссе Тестирование Кейсы Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	Экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Сущность услуг	https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802
Оценка логистики услуг	https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802

Вопросы для эссе

Раздел дисциплины	Вопросы
Сущность услуг	https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802
Оценка логистики услуг	https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)

укажите задания

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802>

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 эффективное 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

Кейсы

Раздел дисциплины	Кейсы
Сущность услуг	https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802
Оценка логистики услуг	https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802

Тематика контрольных работ

Раздел дисциплины	Темы
Сущность услуг	https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802
Оценка логистики услуг	https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1802

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. 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.
Оценка логистики услуг	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».

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»	Повышенный ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
«хорошо»	Стандартный ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
«удовлетворительно»	Пороговый ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне