



УП: 38.04.06.03\_1.plx стр. 3

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** | |
| 1.1 | 1.1. Цели освоения дисциплины: формирование у студентов современного экономического мышления, принципиальных основ знания в области сервисной логистики, а также методов повышения конкурентоспособности современной коммерческой организацией. |

|  |
| --- |
| **2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** |
| **ПК-2:Способен управлять логистической инфраструктурой организации и оценивать ее эффективность** |

|  |
| --- |
| **В результате освоения дисциплины обучающийся должен:** |
| **Знать:** |
| Концептуальное понятие сервисной логистики; принципы, задачи и функции сервисной логистики; услуги логистической инфраструктуры (соотнесено с индикатором ПК-2.1) |
| **Уметь:** |
| Выполнять анализ качества логистического сервиса: определение новых продуктов и уровня сервиса, поддержание продуктового канала;строить причинно-следственную диаграмму (диаграмма Исикавы);выполнять анализ Парето; строить «GAP-модель Зейтгламла» в целях управления сервисной инфраструктурой и оценки ее эффективности(соотнесено с индикатором ПК-2.2) |
| **Владеть:** |
| владеть навыками формирования сервиса потребительского спроса, производственного сервиса, сервиса послепродажного обслуживания, информационного сервиса, финансово-кредитного сервиса, определения целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания клиентов.(соотнесено с индикатором ПК-2.3) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** | | | | | |
| **Код занятия** | **Наименование разделов и тем /вид занятия/** | **Семестр / Курс** | **Часов** | **Компетен- ции** | **Литература** |
|  | **Раздел 1. « Теоретико-методологические основы**  **сервисной логистики »** |  |  |  |  |
| 1.1 | Тема 1.1 « Логистический сервис в торговле »  Логистический сервис в системе торгового | 3 | 6 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3  Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
|  | посредничества. Основные принципы логистического |  |  |  |  |
|  | сервиса: обязательность предложения, свободный выбор |  |  |  |  |
|  | потребителем формы и уровня логистического |  |  |  |  |
|  | обслуживания, эластичность и гибкость сервиса, |  |  |  |  |
|  | технико-технологическая адаптивность сервиса, |  |  |  |  |
|  | информативность сервиса, адекватность ценовой |  |  |  |  |
|  | политики в сфере логистического сервиса внутренним и |  |  |  |  |
|  | внешним переменным торговой деятельности, |  |  |  |  |
|  | соответствие продаваемых товаров сервису, удобство |  |  |  |  |
|  | сервиса. Классификация логистического сервиса в |  |  |  |  |
|  | торговле по временному параметру, в зависимости от |  |  |  |  |
|  | формы оплаты, по содержанию работ, по направленности |  |  |  |  |
|  | услуг, по степени адаптивности к потребностям, по форме |  |  |  |  |
|  | организации, по масштабу. |  |  |  |  |
|  | /Лек/ |  |  |  |  |
| 1.2 | Тема 1.1 « Сущность, задачи и функции сервисной  логистики» | 3 | 2 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3  Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
|  | Понятие сервисной логистики. Принципы, задачи и |  |  |  |  |
|  | функции сервисной логистики. |  |  |  |  |
|  | Подготовка рефератов и презентаций по основным |  |  |  |  |
|  | вопросам темы с использованием пакета Microsoft Office |  |  |  |  |
|  | /Пр/ |  |  |  |  |

УП: 38.04.06.03\_1.plx стр. 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3 | Тема 1.2 « Логистический сервис в торговле» Логистический сервис в системе торгового посредничества. Основные принципы логистического сервиса: обязательность предложения, свободный выбор потребителем формы и уровня логистического обслуживания, эластичность и гибкость сервиса, технико-технологическая адаптивность сервиса, информативность сервиса, адекватность ценовой политики в сфере логистического сервиса внутренним и внешним переменным торговой деятельности, соответствие продаваемых товаров сервису, удобство сервиса. Классификация логистического сервиса в торговле по временному параметру, в зависимости от  формы оплаты, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптивности к потребностям, по форме организации, по масштабу  Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета Microsoft Office  /Пр/ | 3 | 6 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
| 1.4 | 1. Сервисная логистика как фактор повышения конкурентоспособности предприятия. 2. Место сервисного потока в логистической системе коммерческого предприятия. 3. Реверсивная логистика.   /Ср/ | 3 | 4 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
| 1.5 | 1. Сущность В2В и В2С логистики. 2. Основные затраты, возникающие в процессе формирования системы логистического сервиса коммерческого предприятия. 3. Сущность и содержание транзакционных издержек.   /Ср/ | 3 | 8 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
| 1.6 | 1. Методика оценки качества сервисной логистики в торговле. 2. Анализ ожиданий потребителей.   /Ср/ | 3 | 12 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
|  | **Раздел 2. « Организация и оценка качества сервисной логистики на коммерческом предприятии»** |  |  | ПК-2 |  |
| 2.1 | Тема 2.1 « Сущность и содержание услуг логистической инфраструктуры »  Понятие логистической «сервизации» экономики. Услуги логистической инфраструктуры.  /Лек/ | 3 | 6 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
| 2.2 | Тема 2.1 « Сущность и содержание услуг логистической инфраструктуры »  Понятие логистической «сервизаци» экономики. Классификационные признаки услуг логистической инфраструктуры  Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета Microsoft Office  /Пр/ | 3 | 6 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
| 2.3 | Классификационные признаки услуг логистической инфраструктуры  Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета Microsoft Office  /Пр/ | 3 | 2 | ПК-2 |  |
| 2.4 | 1. Логистический сервис как инструмент конкурентной борьбы современного коммерческого предприятия. 2. Причины логистической сервизация экономики   /Ср/ | 3 | 4 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |

УП: 38.04.06.03\_1.plx стр. 5

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.5 | Тема 2.2 « Формирование системы логистического сервиса  »  Экспедиционное обслуживание: комиссионирование, упаковка, документальное оформление перевозок, погрузочно-разгрузочные и складские работы, информационное обеспечение перевозок. Технология и организационная структура обслуживания. Показатели качества обслуживания. Определение целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания.  /Лек/ | 3 | 4 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
| 2.6 | Тема 2.2 « Формирование системы логистического сервиса  »  Комиссионирование, расчеты по тарифам за перевозку; погрузочно-разгрузочные и складские работы.  Определение времени доставки товаров в системе логистического сервиса. Информационное обеспечение перевозок.  Технология и организационная структура обслуживания. Показатели качества обслуживания. Определение целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания.  Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета Microsoft Office  /Пр/ | 3 | 8 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
| 2.7 | 1. Анализ издержек в логистическом сервисе. Способы их минимизации. 2. Критерии оценки качества и эффективности логистического сервиса.   /Ср/ | 3 | 4 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |
| 2.8 | /Экзамен/ | 3 | 36 | ПК-2 | Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.4 Л2.1 |

|  |
| --- |
| **4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** |
| Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** | | | | |
| **5.1. Основная литература** | | | | |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
| Л1.1 | Немогай, Н. В. | Логистика. Управление цепочками поставок: ответы на экзаменационные вопросы | Минск: ТетраСистемс, Тетралит, 2013 | [http://www.iprbookshop.r](http://www.iprbookshop.r/) u/28112.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.2 | Романович Ж. А., Калачев С. Л. | Сервисная деятельность: учебник | Москва: Дашков и Ко, 2015 | [http://biblioclub.ru/index.](http://biblioclub.ru/index) php? page=book&id=221313 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.3 | Садохин А. П. | Сервисология: человек и его потребности: учеб.  пособие | М.: Омега-Л, 2010 | 70 |
| **5.2. Дополнительная литература** | | | | |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |

УП: 38.04.06.03\_1.plx стр. 6

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
| Л2.1 | Гаджинский А. М. | Логистика: учебник для бакалавров | Москва: Дашков и Ко, 2016 | [http://biblioclub.ru/index.](http://biblioclub.ru/index) php? page=book&id=135044 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.2 | Альбеков А. У.,  Митько О. А. | Коммерческая логистика: Учеб. пособие для вузов | Ростов н/Д: Феникс, 2002 | 496 |
| Л2.3 | Виноградова М. В.,  Панина З. И. | Организация и планирование деятельности  предприятий сферы сервиса: учеб. пособие | М.: Дашков и К, 2007 | 30 |
| Л2.4 |  | Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике: журнал | Москва: Креативная экономика, 2011 | https://biblioclub.ru/inde x.php? page=book&id=138223 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.5 | Альбеков А. У.,  Федько В. П., Митько О. А. | Логистика коммерции: Учеб. пособие | Ростов н/Д: Феникс, 2001 | 135 |
| **5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы** | | | | |
| 1. Базы данных Росстата https://gks.ru/databases | | | | |
| 2. Базы данных Ростовстатаhttps://rostov.gks.ru/folder/56777, https://rostov.gks.ru/folder/29957 | | | | |
| 3. СПС Консультант+ | | | | |
| **5.4. Перечень программного обеспечения** | | | | |
| Microsoft Office | | | | |
| **5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья** | | | | |
| При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме. | | | | |

|  |
| --- |
| **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** |
| Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах, рабочие места в которых оборудованы необходимыми лицензионными программными средствами и выходом в Интернет. |

|  |
| --- |
| **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** |
| Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. |

Приложение 1

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. **Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**
   1. Показатели и критерии оценивания компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ЗУН, составляющие компетенцию | Показатели оценивания | Критерии оценивания | Средства оценивания |
| ПК-2: Способен управлять логистической инфраструктурой организации и оценивать ее эффективность | | | |
| З- Концептуальное понятие сервисной  логистики; принципы, задачи и функции сервисной логистики; услуги логистической инфраструктуры | Уровень знаний, полученных студентами в ходе изучения материалов лекций, учебной литературы при подготовке к практическим занятиям | полнота и  содержательность ответа на изучаемые вопросы; владение категориальным аппаратом; умение пользоваться дополнительной литературой при  подготовке к занятиям; | О (1-23), С (1.1-1.6),  вопросы к  экзамену(1-30) |
| У- выполнять анализ качества логистического сервиса: определение новых продуктов и уровня сервиса, поддержание продуктового канала; строить  причинно-следственную диаграмму (диаграмма Исикавы);выполнять анализ Парето; строить  «GAP-модель Зейтгламла» в целях управления сервисной инфраструктурой и оценки ее эффективности | поиск и сбор необходимой литературы в области сервисной логистики, использование современных информационно- коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов в процессе подготовки к собеседованию; систематизирует информацию при написании реферата | умение анализировать, сравнивать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал; умение аргументировано и доказательно обосновывать свою  позицию; умение участвовать в дискуссии по проблемным вопросам изучаемой дисциплины; умение свободно  выполнять задания,  предусмотренные программой дисциплины | С (1.1-1.8),Р (5-9)  вопросы к экзамену(1;2;6-8;13-21; 25-30) |
| В- навыками  формирования сервиса потребительского спроса, производственного сервиса, сервиса послепродажного обслуживания, информационного сервиса, финансово-кредитного сервиса, определения целесообразного уровня и оптимальной сферы обслуживания клиентов | владение навыками поиска, сбора и использования необходимой информации по применению логистического аналитического инструментария при решении профессиональных задач и оценки эффективности решений в области сервисной логистики | владение категориальным аппаратом;умение анализировать, сравнивать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал; умение давать исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально выполнять практические задания; умение аргументировано и доказательно обосновывать свою  позицию; умение  участвовать в дискуссии по проблемным вопросам | О (9-12;16-19;20-25),  С (1.9),  Р(1--14),  вопросы к  экзамену(1;2;6-8;13-21) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | изучаемой дисциплины |  |

1.2. Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

84-100 баллов (оценка «отлично») 67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно») 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

1. **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**

# Вопросы к экзамену

1. Понятие сервисной логистики.
2. Принципы, задач и функции сервисной логистики.
3. Виды сервисных услуг.
4. Логистический сервис в системе торгового посредничества.
5. Классификация логистического сервиса в торговле.
6. Области применения логистического сервиса на современном коммерческом предприятии.
7. Особенности логистического сервиса в торговле.
8. Сущность сервиса потребительского спроса.
9. Сущность производственного сервиса.
10. Предпродажное и послепродажное обслуживание.
11. Информационный сервис.
12. Финансово-кредитный сервис.
13. Понятие и сущность реверсивной логистики.
14. Сущность В2В и В2С логистики.
15. Понятие логистической «сервизации» экономики.
16. Сущность и содержание услуг логистической инфраструктуры.
17. Экспедиционное обслуживание.
18. Показатели качества сервисных услуг.
19. Характеристика основных затрат, связанных с предоставлением логистического сервиса.
20. Транзакционные издержки.
21. Сущность качества логистического сервиса.
22. Параметры измерения качества логистического сервиса.
23. Критерии оценки качества логистического сервиса.
24. Сущность стратегии анализа качества логистического сервиса.
25. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).
26. Методы оценки качества сервисной логистики.
27. Модель оценки качества логистического сервиса потребителем.
28. Причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса.
29. Методика построения ожиданий покупательского сервиса. 30.GAP-модель Зейтгламла.

Экзаменационный билет включает 2 вопроса

**Критерии оценивания**:

Оценка **«отлично»**(84-100 баллов )выставляется, если студент:

* + обстоятельно, с достаточной полнотой излагает сущность вопросов

экзаменационного билета;

* + дает правильные формулировки, точные определения понятий, законов и терминов;
  + обнаруживает полное понимание материала и может обосновать свой ответ. Может привести примеры, не только данные в учебнике, лекциях, но и подмеченные студентом на экскурсиях и во время прохождения практики, а также демонстрирует знания, полученные из других источников информации (специальные журналы, научные доклады, рефераты, монографии, выставки по профилю специальности, научно-практические конференции и т.д.);
  + свободно владеет материалом, показывая связанность и последовательность в изложении, привлекает при изложении сущности вопросов знания промежуточных учебных дисциплин;
* кратко, четко и по существу отвечает на вопросы, задаваемые членами комиссии

Оценка «**хорошо**» (67-83 балла) ставится, если студент:

* + дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает при этом единичные ошибки и неточности, которые сам же уточняет или исправляет после замечаний преподавателя или членов комиссии;

Оценка «**удовлетворительно**» (50-66 баллов) ставится, если студент:

* + допускает неточности в формулировке правил, терминов, формулировок, законов;
  + излагает материал недостаточно связанно и последовательно. Оценка «**неудовлетворительно» (**0-49 баллов) ставится, если студент:
* обнаруживает незнание большей части материала соответствующих вопросов экзаменационного билета, допускает в формулировках определений, понятий и правил неточности и ошибки, искажающие их смысл;
* беспорядочно и неуверенно излагает содержание материала, сопровождая изложение материала частыми заминками и прерыванием;
* обнаруживает полное незнание или непонимание материала.

## Кейс-задачи

**Кейс № 1. «Обеспечение качества логистических операций»**

Российская фармацевтическая компания внедрила систему повышения производительности труда, в Ом числе в области логистики. В компании считали, что все, что связано с логистикой, формализованно и находится под контролем. Все используется с максимальной производительностью и отвечает средним показателям по отрасли. Недавно в компании официально было объявлено о начале стратегического внедрения концепции «полного контроля качества» (Total Quality Man- agement). Цель

* «предвидеть, предвосхищать и превышать ожидания и требо- вания клиентов». Хотя директор по логистике относился несколько скептиче- ски к подобным «мероприятиям», считая их неподготовленными, но оставаться в стороне он не мог.

Задание: Какими должны быть действия директора по логистике по установлению принципов

«полного контроля качества» в этой области?

## Кейс № 2. «Организация логистической деятельности в компании»

Организация логистической деятельности в российском филиале компании «Ив Роше» -

«Ив Роше Восток»

«Ив Роше Восток» является дочерним филиалом французской парфю- мерно-косметической компании, основное производство которой расположено на севере Франции. Отличительной особенностью продукции марки «Ив Роше» является ее изготовление на основе растительных компонентов.

Товар, поставляемый в Россию, относится к французской языковой груп- пе, т.е. вся информация о товаре на этапе производства наносится на француз- ском языке. Адаптация к продаже на российском рынке (печать наклеек на рус- ском языке и этикеток) производится на складе ООО

«И.Р. Восток».

Схема поставки продукции

Планирование производства во Франции осуществляется на основе цен- трализованного заказа продукции исходя из потребностей всех филиалов компании, относящихся к одной языковой группе. Всего тот или иной товар произ-водится два раза в месяц. Корневой каталог системы запросов на поставки затрагивает следующие вопросы:

* резервирование поставок пообъемам;
* подтверждениедоставки;
* состояние по подготовкеотгрузок;
* отслеживание доставки пополучателям;
* прогнозы поставок на пятьнедель;
* список поставок в заданный периодвремени;
* список всех поставок пополучателям;
  + сравнение зарезервированных к поставке объемов с поставленными объемами и снедопоставками.

Каталог запросов на данный товар содержит следующую информацию:

* общиеданные;
* товарныйпрогноз;
* товарный запас по дистрибьюторскимцентрам;
* товарный запас позаводам;
* планы отгрузок сзаводов;
* поиск товара, аналогичногозапрашиваемому.

В соответствии с компьютерной системой фирмы «Ив Роше» во Франции каждый филиал компании, включая российский, должен посылать еженедельно (в конце недели, в пятницу) в систему следующие данные:

* текущий уровень товарного запаса по каждому артикулутовара;
* количество заказываемоготовара;
  + количество зарезервированного заказчиком товара (равное или меньшее количеству заказываемого товара - в случае отсутствия товара наскладе);
* количество отгруженного товара за прошедший период (однанеделя);
* прогнозы продаж на 30 недель понеделям.

В систему вносится также информация об общем времени доставки това- ра с завода изготовителя до дистрибьюторского склада филиала (в данном слу- чае в России).

В случае России это:

* + одна неделя на обработку заказа, на отгрузку товара с завода на тран- зитный слад

«Ив Роше», расположенный недалеко от места производства, в Пиприаке(Франция);

* + одна неделя на консолидирование грузов, поступающих для данного филиала, консолидирование груза, подготовка транспортных документов и от- грузка;
  + от одной недели до десяти дней - время транспортировки из Франции с транзитного склада до дистрибьюторского склада в российском филиале (Мос- ковскаяобласть);
* от одного до трех дней на таможенную очисткутовара;
  + три дня на приемку товара на складе в России, включая поштучный его пересчет и переклейку этикеток, составление приемного акта и передачу его в головной офис российского филиала для ведения в бухгалтерскуюсистему.

Итого четыре недели.

Информационной системе в центре, во Франции, задается оптимальный уровень товарных запасов для данного филиала (в Ом числе и российского). В настоящее время он составляет пять недель продаж и включает все товары, находящиеся в системе с момента отгрузки филиалу французским заводом.

Важным параметром системы, который задается для каждого артикула (наименования) товара, является его минимальное количество, которое завод отгружает в адрес филиала, как только система выдает рекомендацию о попол- нении товарных запасов. При этом завод отгружает в адрес филиала партию то- вара (как только система констатирует малейший его дефицит), равную мини- мальному количеству товара, заданному в системе.

Система распределения товара

Используемая предприятием система сбыта имеет всего один распределительный центр - дистрибьюторский склад фирмы, с которого осуществляется отгрузка товара всем заказчикам.

Склад расположен в Московской области, что позволяет без затруднений осуществлять завоз или вывоз товара как маленькими фургонами, так и большими трейлерами. Рядом со складом расположены таможенные посты Московской региональной таможни и Центральной акцизной таможни. Это позволяет оперативно производить таможенную очистку грузов, поступающих в адрес ООО «Ив Роше Восток». Продукция и различного рода материалы рекламного характера растамаживаются на посту Московской региональной таможни. Мебель поступающая из Франции для оборудования фирменных магазинов «Ив Роше», - на таможенном Центральной акцизной таможни. 95% всех поступлений грузов проходит таможенную очистку «с колес».

Общая площадь слада составляет 2500 куб. м. Тип хранения - стеллажный в четыре яруса. Первые два яруса оборудованы под зону пикинга, в которой на всем протяжении склада осуществляется поштучный отбор товара. Подготовка части заказа, содержащей количество товара, кратное стандартному, содержащемуся в одной баркетке (коробке), подбираются с третьего и четвертого уровня стеллажей. Эти же уровни используются для хранения товара. После подборки заказа в специальной контрольной зоне осуществляется проверка пра- вильности подборки заказа с одновременной его упаковкой для транспортировки. Перед отправкой склад формирует товарно-транспортную накладную, со- держащую окончательные данные по товару, подготовленному к отгрузке, и отправляет ее по электронной почте в центральный офис. Центральный офис формирует счет-фактуру и передает ее на склад. Таким образом, товар отгружа- ется по счет-фактуре.

Доставка товара с дистрибьюторского склада франчайзинговым партне- рам осуществляется на условиях самовывоза. Доставка товара в магазины российского филиала осуществляется арендованным транспортом.

Такая распределительная система не отвечает многим логистическим принципам, на которых должны строиться системы распределения с очки зре- ния оптимизации потоков, т.е. эта система не способствует максимизации при- были предприятия. Система с одним распределительным центром имеет (по крайней мере, в описанном) случае как положительные, так и отрицательные стороны.

Задание: На основании данной информации укажите два-три положи- тельных и отрицательных момента функционирования действующей системы.

Дайте свои предложения по оптимизации схем доставки и распределения товаров «Ив Роше Восток».

**Кейс№3.«Организациялогистическойдеятельностивкомпании**» Организация логистической деятельности при производстве керамического кирпича в

ООО«Л-Пермь»

Производство керамического кирпича (ПКК) является самостоятельным хозрасчетным структурным подразделением ООО «Л-Пермь» (Л-П), который, в свою очередь, входит в вертикально-интегрированную крупную нефтяную компанию. Кроме ПКК, в систему Л-П входят следующие структурные подразделения:

* топливноепроизводство;
* производствомасел;
* производство кокса инефтебитума;
* управление материально-технического обеспечения(УМТО);
* подсобное хозяйство ипрофилакторий.

В логистическую систему ПКК в качестве основных входят следующие операции:

* + планирование поставок сырья и других необходимых для производства материалов;
* анализ и выборпоставщиков;
* документальное оформление закупаемойпродукции;
* транспортировка;
* складирование ихранение;
* погрузочно-разгрузочныеработы;
* входной контролькачества;

-упаковочные и маркировочные работы;

* управление товарнымизапасами.
* управление доставкой сырья, материалов и оборудования на ПКК зани- маются горно-транспортный цех и коммерческий отдел в зависимости от того, что поставляется на предприятие.

Горно-транспортный цех, действуя в соответствии с утвержденным в Пермской области Планом развития горных работ, осуществляет добычу глины на Каменском месторождении кирпичных глин, принадлежащем ПКК, и ее дос- тавку до открытых глинозапасников (в которых глина хранится в течение 1-1,5 лет с целью гомогенизации), проведение контроля качества сырья, транспорти- ровку глины в заводской закрытый глинозапасник.

Исходя из специфики производства керамического кирпича при поставке сырья на ПКК построена логистическая система с прямыми связями, при кото- рой материальный поток (в данном случае речь идет о поставках сырья на ПКК) доводится до потребителя без участия посредников, на основе прямых хозяйст- венных связей.

Обеспечением доставки других товарно-материальных ценностей на ПКК занимается коммерческий отдел при взаимодействии с УМТО Л-П, в котором действуют Отдел закупок и Отдел запасов.

УМТО разработало стандарт «Порядок планирования и проведения заку- пок товарно-материальных ценностей», составленный на основе международ- ных стандартов серии ISO-9001. Оценка и выбор поставщиков осуществляется на основе их способности выполнить требования договора на поставку, вклю- чая требования к качеству поставляемых материалов и оборудования. Перечень одобренных поставщиков по видам закупаемых материалов и оборудования оформляется в виде конкурентных карт, утвержденных в УМТО.

Транспортировку закупаемой продукции (имеется в виду любая матери- ально-техническая продукция, поставляемая на предприятие, включая глину) осуществляет ООО «Л-Транс». Организацией и обеспечением хранения посту- пающих на ПКК сырья, материалов и оборудования занимается коммерческий отдел.

Управлением исходящими материальными потоками занимается Отдел организации отпуска готовой продукции (ОООГП) ПКК.

Основные логистические операции, которые осуществляет ОООГП при доставке готовой продукции клиентам:

* + упаковка и маркировкакирпича;
  + управление запасами готовойпродукции;
  + складирование и хранение готовойпродукции;
  + погрузочно-разгрузочныеработы;
  + обслуживание клиентов при операциях по доставкетовара;
    - мониторинг удовлетворения запросов потребителей кирпича в части оказанных сервисных и транспортныхуслуг.

Работы по упаковке и маркировке кирпича как элементы логистики включают:

* + - сохранность кирпича на складе. Кирпич укладывается на деревянные европоддоны, перевязывается пластиковой стрип-лентой и упаковывается в термоусадочную полиэтиленовую пленку на полностью автоматизированной линии. Готовая продукция в упакованном виде штабелируется в три яруса на бетонных площадках с помощью вилочных погрузчиков. Факт хищения кирпи- ча обнаруживается моментально по нарушению целостностиупаковки;
    - выбор тары при организации доставки готовой продукции. Изучив характеристики и технико-эксплуатационные особенности автомобильного и железнодорожного транспорта, ОООГП использует европоддоны двух размеров: 1 х 1 м для отправки его потребителям автотранспортом и 0,7 х 1 м для отправки железнодорожным транспортом. На поддон укладывается 264 шт. кирпича, вес поддона 0,8 - 1 т в зависимости от ассортимента кирпича. Применяемые виды тары и упаковки кирпича позволяют на 100% загружать железнодорожный по- лувагон и максимально эффективно использовать технико-экономические осо- бенности автомобильноготранспорта;
    - сохранность кирпича при погрузочно-разгрузочных работах. Пакетирование кирпича позволяет при проведении погрузочно-разгрузочныхработ использовать всевозможные захваты и специализированную складскую технику - вилочные погрузчики. Выгода пакетирования очевидна - 100%-ная сохранность готовой продукции плюс быстрота

погрузки (1 поддон за 1-1,5 мин.);

* + - маркировку кирпича. Маркировка кирпича указывается в соответствии с системой менеджмента качества «Идентификация продукции» (ISO-9001). Как элемент внутри корпоративного стиля этикетка имеет товарный знак «Л-П» и данныепредприятия-изготовителя.

Управление товарными запасами направлено на решение вопросов обес- печения гарантийного запаса с целью безусловного исполнения обязательств по договорам с потребителями кирпича, обеспечения процедуры контроля за запа- сами и определения их стоимости.

При складировании и хранении готовой продукции ОООГП определяет:

* + конструктивные особенности и возможности складскихплощадок;
  + методы способыхранения;
  + схемы использования складскогопространства;
    - формы использования тех или иных складских машин (автокраны, вилочные погрузчики,автопогрузчики);
    - выписывает складскую, сопроводительную и товарораспорядительную документацию.

Руководство ПКК строго ориентируется на высококачественное обслу- живание клиентов, вкладывая в это понятие в области логистики следующее содержание:

* + - надежность поставки готовой продукции - точность исполнения заказа в строго обусловленное договоромвремя;
  + полная гарантия исполнения всех заказовклиентов;
  + особые условия клиентам, вошедшим в список «Постоянныепотребите-

ли»;

* гибкость обслуживания. Возможность изменения даты и сроковпостав-

ки, адреса доставки, возможность полного аннулирования заявки;

* + правильность исполнения всехзаказов;
  + информационное обслуживаниеклиентов.

Организационная структура логистической деятельности на ПКК мат- ричная. Это означает, что функции логистики горизонтально пронизывают всю деятельность предприятия.

Курирует логистическую деятельность на ПКК заместитель директора по экономике и финансам. Анализ логистической деятельности на предприятии показал, что при доставке сырья на предприятие и готовой продукции потреби- телям доля логистической составляющей (транспортной) по керамическому кирпичу составляет 10%.

Задание: На основании предложенного материала определите:

* + - основной круг ответственности заместителя директора по экономике и финансам в части логистических операций наПКК;
    - основные критерии оценки качества логистических операций, осущест- вляемых наПКК.

**Кейс № 4. «Организация логистической деятельности в компании»** Организация логистической деятельности на ОАО «Томский завод медицинского оборудования и инструментов» (ТЗМОИ)

Общая информация

ТЗМОИ осуществляет производственную деятельность с 60-х годов. Основное направление деятельности:

* + выпуск медицинскойтехники;
  + сервисное обслуживание выпускаемойпродукции;
  + оказание научно-техническихуслуг;
  + выпуск некоторых товаров народногопотребления.

Всего более 200 наименований, включая медицинское оборудование, инструменты, упаковочные материалы, запчасти к медоборудованию, разовое медоборудование (разовые иглы и шприцы) и товары бытового назначения.

Завод входит в число крупнейших предприятий своей отрасли.В частности, за год завод изготовляет и поставляет органам здравоохранения более 800 млн. инъекционных игл и более 2888 млн. шприцев одноразового применения.

Производятся также столики из нержавеющей стали, процедурные шкафы и т.д. Все товары имеют международные стандарты ISO и DIN и соответствуют российским ГОСТам.

Как участник внешнеэкономической деятельности ТЗМОИ работает на рынке около 8 лет, за этот период у него сложились деловые взаимоотношения более чем с 50 фирмами и предприятиями из 18 стран.

Логистическая деятельность

В области логистики на предприятии действует Отдел материально- технического обеспечения (ОМТО), который создан специально для обеспечения доставки сырья и полуфабрикатов, оборудования и материалов на производство.

Деятельность ОМТО осуществляется на трех уровнях:

* + обеспечение взаимодействия предприятия с внешнейсредой;
  + обеспечение деятельности предприятия вцелом;
    - обеспечение исполнения обязательств, возложенных на данное подраз- деление.

Прежде всего, решаются задачи, что именно закупить, в каком количестве, у кого и на каких условиях.

План-график поставок составляется предприятием по согласованию с по- ставщиками в форме заказов на поставку. Планирование закупок и контроль их выполнения возложен на ОМТО. В ходе планирования в решении вопросов о закупках участвуют практически все отделы и многие ответственные должно- стные лица предприятия.

При этом ОМТО:

* + - анализирует и определяет потребности подразделений и рассчитывает необходимое количество заказываемыхматериалов;
  + определяет способ поставкиматериалов;
  + согласовывает цены и условияпоставки;
  + контролирует количество, качество и срокипоставки;
  + организует размещение поступающих товаров на складе. В процессе работыопределяется:
  + какие материалытребуются;
  + ихколичество;
  + срокипоставки;
  + поставщики;
  + необходимые складскиеплощади;
  + рассчитываются издержки по закупке ипоставке.

После решения этих вопросов отдел начинает работать над реализацией принятых решений: заключает договоры; контролирует исполнение договоров; организует доставку материальных ресурсов, складирование материалов и оборудования; хранение поступающих товаров; выдает материальные ресурсы на основании обоснованных заявок, поступающих от цехов и других подразделений.

Осуществление закупок на предприятии

На предприятии действует специальная технология планирования и кон- троля закупок. В соответствии с ней вопросы, что и сколько закупать, решают- ся руководителем ОМТО совместно с руководителями отделов производства и сбыта. Вопросы, у кого и на каких условиях закупать, решаются руководителем ОМТО совместно с директором предприятия.

На предприятии потребность в материалах рассчитывается на основании программы производства конечного продукта. В основе потребности в мате- риалах лежит планируемый объем изготовляемой продукции, который определяется предсказуемым или известным способом. Номенклатура конечной продукции закрепляется в производственной программе. Исходя из времени поставок конечного продукта потребителю и времени, к которому поставляемые материалы и комплектующие должны быть в наличии, определяется брутто- потребность в поставляемых материалах.

Логистика поставок на предприятии включает:

* + закупку материалов и комплектующих, постоянно необходимых для осуществления основной производственнойдеятельности;
  + закупку материалов для розничных разовыхнужд.

В первом случае (если заказываемого материала нет на складе) на осно- вании заявки соответствующего подразделения (например, цеха) ОМТО связы- вается с поставщиком (как правило, уже известной компанией со стабильными постоянными связями с ТЗМОИ). Последний на основании долгосрочного до- говора производит отгрузку необходимого товара. Отправка осуществляется постоянным поставщиком на условии доставки товара на склад ТЗМОИ любым удобным видом транспорта. Заказанные товары поступают на склад ТЗМОИ и проходят проверку на соответствие качеству и количеству. Информация о по- ступлении передается соответствующему заказчику (подразделению ТЗМОИ). После оформления всех соответствующих документов товары хранятся на складе ТЗМОИ до их востребования подразделениями предприятия.

Во втором случае закупка материалов осуществляется при необходимости проведения ремонтно-эксплуатационных работ; для опытных образцов; для выполнения индивидуальных заказов потребителей.

ОМТО может заключить договор на поставку материалов с любой компанией (не обязательно из числа постоянных поставщиков), которая должна оформить доставку товара на склад ОМТО.

Задание: На основе изложенной информации составьте схему осуществления закупок материалов ТЗМОИ. Дайте предложения о возможной структуре ОМТО. Определите основные функции подотделов ОМТО.

## Критерии оценки:

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Критерии оценивания** |
| - оценка 5 баллов | свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения;  осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания организует связь теории с практикой. |
| - оценка 4 балла | студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные  неточности; |
| оценка 3 балла | студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения ситуационного задания, не может доказательно обосновать свои суждения |
| оценка 0 баллов | в ответе проявляется незнание основного материала программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения ситуационного задания, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет  собственной позиции. |

Максимальное количество баллов 20 (4 кейса по 5 баллов)

**Вопросы для собеседования**

## По разделу 1 «Теоретико-методологические основы сервисной логистики».

1. Раскройте понятие и сущность сервисной логистики. Охарактеризуйте ее задачи и функции.
2. Назовите основные принципы логистического сервиса в системе торгового посредничества.
3. Классификация логистического сервиса в торговле.
4. Раскройте сущность сервиса потребительского спроса.
5. Дайте определение производственного сервиса.
6. Охарактеризуйте сервиса предпродажного и послепродажного обслуживания.
7. Что входит в информационный сервис.
8. Раскройте формы финансово-кредитного сервиса.
9. Дайте определение реверсивной логистики, В2В и В2С логистики.

## По разделу 2 «Организация и оценка качества сервисной логистики на коммерческом предприятии»

1. Раскройте понятие логистической «сервизаци» экономики. Дайте классификацию услуг логистической инфраструктуры.
2. Какие услуги составляют экспедиционное обслуживание.
3. Что представляет собой информационное обеспечение перевозок.
4. Назовите показатели качества обслуживания
5. Раскройте содержание основных затрат, связанных с предоставлением логистического сервиса.
6. Какие издержки относятся к транзакционным.
7. Дайте определение качества логистического сервиса.
8. По каким параметрам проводится измерение качества логистического сервиса. Каковы критерии оценки качества логистического сервиса.
9. Из каких этапов состоит стратегия анализа качества логистического сервиса.
10. Перечислите методы оценки качества сервисной логистики.
11. Охарактеризуйте метод с использование причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы).
12. Раскройте сущность модели оценки качества логистического сервиса потребителем «GAP-модели Зейтгламла».
13. Укажите причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса.

## Критерии оценки:

**Критерии оценки:**

Оценка **5 баллов** выставляется, если студент:

* + обстоятельно, с достаточной полнотой излагает сущность вопросов экзаменационного билета;
  + дает правильные формулировки, точные определения понятий, законов и терминов;
  + обнаруживает полное понимание материала и может обосновать свой ответ. Может привести примеры, не только данные в учебнике, лекциях, но и подмеченные студентом на экскурсиях и во время прохождения практики, а также демонстрирует знания, полученные из других источников информации (специальные журналы, научные доклады, рефераты, монографии, выставки по профилю специальности, научно-практические конференции и т.д.);
  + свободно владеет материалом, показывая связанность и последовательность в изложении, привлекает при изложении сущности вопросов знания промежуточных учебных дисциплин;
* кратко, четко и по существу отвечает на вопросы, задаваемые членами комиссии Оценка **4 балла** ставится, если студент:
  + дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает при этом единичные ошибки и неточности, которые сам же уточняет или исправляет после замечаний преподавателя или членов комиссии;

Оценка **3 балла** ставится, если студент:

* + допускает неточности в формулировке правил, терминов, формулировок, законов;
  + излагает материал недостаточно связанно и последовательно. Оценка **0 баллов** ставится, если студент:
* обнаруживает незнание большей части материала соответствующих вопросов экзаменационного билета, допускает в формулировках определений, понятий и правил неточности и ошибки, искажающие их смысл;
* беспорядочно и неуверенно излагает содержание материала, сопровождая изложение материала частыми заминками и прерыванием;
* обнаруживает полное незнание или непонимание материала.

Максимальное количество баллов 25 (5 вопросов по 5 баллов).

## Темы рефератов

1. Сервисная логистика как фактор повышения конкурентоспособности предприятия.
2. Место сервисного потока в логистической системе коммерческого предприятия.
3. Реверсивная логистика.
4. Сущность В2В и В2С логистики.
5. Основные затраты, возникающие в процессе формирования системы логистического сервиса коммерческого предприятия.
6. Сущность и содержание транзакционных издержек.
7. Методика оценки качества сервисной логистики в торговле.
8. Анализ ожиданий потребителей.
9. Логистический сервис как инструмент конкурентной борьбы современного коммерческого предприятия.
10. Причины логистической сервизация экономики.
11. Анализ издержек в логистическом сервисе. Способы их минимизации.
12. Критерии оценки качества и эффективности логистического сервиса.
13. Определение целесообразности уровня и оптимальности сферы обслуживания.
14. Основные модели оценки качества логистического сервиса потребителем.

## Критерии оценивания:

Обучающийся получает за реферат и презентацию 10 баллов при соблюдении следующих требований:

* + сформулирована проблема исследования, обоснована ее актуальность ( 2балл);
  + выполнен анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему (2 балл);
  + сделаны выводы по исследуемой проблеме(2 балл);

-обозначена авторская позиция (2 балл);

* + использовано не менее 5 литературных источников, соблюдены требования к оформлению работы(2 балл).

За несоблюдение указанных требований оценка снижается на 2 балл по каждому пункту. Максимальная сумма баллов за реферат и презентацию 30 баллов (3 работ по 10 баллов)

## Устный опрос по темам дисциплины

Содержит 25 вопросов.

1. Понятие сервисной логистики.
2. Принципы, задач и функции сервисной логистики.
3. Виды сервисных услуг.
4. Логистический сервис в системе торгового посредничества.
5. Классификация логистического сервиса в торговле.
6. Области применения логистического сервиса на современном коммерческом предприятии.
7. Особенности логистического сервиса в торговле.
8. Сущность сервиса потребительского спроса.
9. Сущность производственного сервиса.
10. Предпродажное и послепродажное обслуживание.
11. Информационный сервис.
12. Финансово-кредитный сервис.
13. Понятие и сущность реверсивной логистики.
14. Сущность В2В и В2С логистики.
15. Понятие логистической «сервизации» экономики.
16. Сущность и содержание услуг логистической инфраструктуры.
17. Экспедиционное обслуживание.
18. Показатели качества сервисных услуг.
19. Характеристика основных затрат, связанных с предоставлением логистического сервиса.
20. Транзакционные издержки.
21. Сущность качества логистического сервиса.
22. Параметры измерения качества логистического сервиса.
23. Критерии оценки качества логистического сервиса.
24. Сущность стратегии анализа качества логистического сервиса.
25. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).

Форма опроса – фронтальный/индивидуальный/комбинированный.

## Критерии оценки:

Оценка **« 5 баллов»** выставляется, если студент:

* + обстоятельно, с достаточной полнотой излагает сущность вопросов;
  + дает правильные формулировки, точные определения понятий, законов и терминов;
  + обнаруживает полное понимание материала и может обосновать свой ответ. Может привести примеры, не только данные в учебнике, лекциях, но и подмеченные студентом на экскурсиях и во время прохождения практики, а также демонстрирует знания, полученные из других источников информации (специальные журналы, научные доклады, рефераты, монографии, выставки по профилю специальности, научно-практические конференции и т.д.);
  + свободно владеет материалом, показывая связанность и последовательность в изложении, привлекает при изложении сущности вопросов знания промежуточных учебных дисциплин;
* кратко, четко и по существу отвечает на вопросы, задаваемые преподавателем;

Оценка «**4 балла**» ставится, если студент:

* + дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки

«отлично», но допускает при этом единичные ошибки и неточности, которые сам же уточняет или исправляет после замечаний преподавателя;

Оценка «**3 балла**» ставится, если студент:

* + допускает неточности в формулировке правил, терминов, формулировок, законов;
  + излагает материал недостаточно связанно и последовательно. Оценка «**2 балла»** ставится, если студент:
    - обнаруживает незнание большей части материала соответствующих вопросов, допускает в формулировках определений, понятий и правил неточности и ошибки, искажающие их смысл;
    - беспорядочно и неуверенно излагает содержание материала, сопровождая изложение материала частыми заминками и прерыванием;
    - обнаруживает полное незнание или непонимание материала.

Максимальная сумма баллов по вопросам 25 баллов (5 вопросов по 5 баллов)

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

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме экзамена.Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде.Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

# Приложение 2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

* лекции;
* практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретические аспекты концептуальных положений сервисной логистики, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки и знания различных методов сбора, анализа и мониторинга необходимой информации

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

* изучить рекомендованную учебную литературу;
* изучить конспекты лекций;
* подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;

–письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

## Методические рекомендации по написанию реферата , требования к оформлению

Реферат – письменный доклад по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников.

Цель работы над рефератом **-** углубленное изучение отдельных вопросов из сферы профессиональной деятельности.

Рефераты пишутся обычно стандартным языком, с использованием типологизированных речевых оборотов вроде: «важное значение имеет», «уделяется особое внимание», «поднимается вопрос»,

«делаем следующие выводы», «исследуемая проблема», «освещаемый вопрос» и т.п. К языковым и стилистическим особенностям рефератов относятся слова и обороты речи, носящие обобщающий характер, словесные клише. У рефератов особая логичность подачи материала и изъяснения мысли, определенная объективность изложения материала.

Реферат не копирует дословно содержание первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате систематизации и обобщения материала первоисточника, его аналитико- синтетической переработки. Будучи вторичным текстом, реферат составляется в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к связанному высказыванию: так ему присущи следующие категории: оптимальное соотношение и завершенность (смысловая и жанрово-композиционная). Для реферата отбирается информация, объективно-ценная для всех читающих, а не только для одного автора. Автор реферата не может пользоваться только ему понятными значками, пометами, сокращениями. Работа, проводимая автором для подготовки реферата должна обязательно включать самостоятельное мини-исследование, осуществляемое студентом на материале или художественных текстов по литературе, или архивных первоисточников по истории и т.п. Организация и описание исследования представляет собой очень сложный вид интеллектуальной деятельности, требующий культуры научного мышления, знания методики проведения исследования, навыков оформления научного труда и т.д. Мини-исследование раскрывается в реферате после глубокого, полного обзора научной литературы по проблеме исследования. В зависимости от количества реферируемых источников выделяют следующие виды рефератов:

-монографические – рефераты, написанные на основе одного источника;

-обзорные – рефераты, созданные на основе нескольких исходных текстов, объединенных общей темой и сходными проблемами исследования

## Подготовка реферата состоит из нескольких этапов:

1. Выбор темы из списка тем, предложенных преподавателем.
2. Сбор материала по печатным источникам (книгам и журналам компьютерной тематики), а также по материалам в сети Интернет.
3. Составление плана изложения собранного материала.
4. Оформление текста реферата в текстовом редакторе *MS Word*
5. Подготовка иллюстративного и демонстрационного материала в *MS Power Point* (презентация для доклада).
6. Доклад реферата на занятии (реферат должен быть доложен на одном из занятий по графику, составленному преподавателем.).
7. Компоновка материалов реферата для сдачи преподавателю (распечатанный текст, диск с текстовым файлом и файлом презентации).

Требования к оформлению текста

1. Объем реферата - 5-10 стр. текста.
2. Шрифт

* основного текста - Times New Roman Cyr 14 размер.
* заголовков 1 уровня - Times New Roman Cyr 14 размер (жирный).
* заголовков 2 уровня - Times New Roman Cyr 12 размер (жирный курсив).

1. Параметры абзаца (основной текст) - отступ слева и справа - 0, первая строка отступ - 1,27 см; межстрочный интервал - одинарный, выравнивание по ширине.
2. Параметры страницы: верхнее и нижнее поля 2,5 см; поле слева - 3,5 см.; поле справа - 2 см. Нумерация страниц - правый нижний угол.
3. Переносы автоматические (сервис, язык, расстановка переносов).
4. Таблицы следует делать в режиме таблиц (добавить таблицу), а не рисовать от руки, не разрывать; если таблица большая, ее необходимо поместить на отдельной странице. Заголовочная часть не должна содержать пустот. Таблицы - заполняются шрифтом основного текста, заголовки строк и

столбцов - выделяются жирным шрифтом. Каждая таблица должна иметь название. Нумерация таблиц - сквозная по всему тексту.

1. Рисунки - черно-белые или цветные, формат BMP, GIF, JPG. Нумерация рисунков - сквозная по всему тексту.
2. Формулы - должны быть записаны в редакторе формул. Размер основного шрифта - 12. Формулы должны иметь сквозную нумерацию во всем тексте. Номер формулы размещается в крайней правой позиции в круглых скобках.
3. В конце реферата должен быть дан список литературы (не менее 10 источников, в том числе это могут быть и адреса сети Интернет). Библиографическое описание (список литературы) регламентировано ГОСТом 7.1-2003 «Библиографическая запись.

После окончания работы по подготовке текста реферата необходимо расставить страницы (внизу справа), а затем в автоматическом режиме сформировать оглавление. Оглавление должно быть размещено сразу же после титульной страницы.

## Требования к оформлению презентации.

На титульной странице должно быть помещено название реферата - крупным шрифтом. А также группа и фамилия студента, подготовившего реферат, дата.

Вторая страница – интерактивное оглавление (в виде гипертекстовых ссылок). По гипертекстовой ссылке оглавления должен осуществляться переход к соответствующему разделу реферата.

В презентации должен быть помещен в основном иллюстративный материал для сопровождения доклада и основные положения доклада.

В конце презентации реферата должен быть приведен список использованных источников.

Объем презентации – не менее 20 слайдов, время на доклад с использованием презентации – 12-15

мин.