

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»  
Дата подписания: 20.08.2024 11:43:23  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.  
«03» июня 2024г.

**Рабочая программа дисциплины  
Сервисная логистика**

Направление 38.04.06 Торговое дело  
магистерская программа 38.04.06.03 "Стратегическая логистика в торговле"

Для набора 2024 года

Квалификация  
магистр

**КАФЕДРА            Коммерция и логистика****Распределение часов дисциплины по курсам**

| Курс<br>Вид занятий | 2   |     | Итого |     |
|---------------------|-----|-----|-------|-----|
|                     | УП  | РП  |       |     |
| Лекции              | 6   | 6   | 6     | 6   |
| Практические        | 8   | 8   | 8     | 8   |
| Итого ауд.          | 14  | 14  | 14    | 14  |
| Контактная работа   | 14  | 14  | 14    | 14  |
| Сам. работа         | 85  | 85  | 85    | 85  |
| Часы на контроль    | 9   | 9   | 9     | 9   |
| Итого               | 108 | 108 | 108   | 108 |

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.03.2024 протокол № 13.

Программу составил(и): к.ф.н., доц., Кулькова Е.П.

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор Полуботко А.А.

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Евтодиева Т.Е.

### 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:

|  |
|--|
| <b>Знать:</b>  |
| Концептуальное понятие сервисной логистики; принципы, задачи и функции сервисной логистики; услуги логистической инфраструктуры (соотнесено с индикатором ПК-2.1)                                    |
| <b>Уметь:</b>  |
| Выполнять анализ качества логистического сервиса; формировать политику сервисного обслуживания в логистической системе (соотнесено с индикатором ПК-2.2)   |
| <b>Владеть:</b>  |
| владеть навыками управления качеством логистических услуг; определения критериев, ключевых показателей эффективности и целесообразного уровня обслуживания клиентов(соотнесено с индикатором ПК-2.3) |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. « Теоретико-методологические основы сервисной логистики »

| №   | Наименование темы / Вид занятия  | Семестр | Часов | Компетенции | Литература                   |
|-----|--|---------|-------|-------------|------------------------------|
| 1.1 | Тема 1.1 « Основные понятия сервисной логистики"<br>Определение сервисной логистики, ее цели и задачи; принципы логистического сервиса<br>Логистический сервис и его составляющие. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.<br>Клиентоориентированность в сервисной логистике<br><br>/ Лек /   | 2       | 2     | ПК-2        | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1 |
| 1.2 | Тема 1.1 « Сущность, задачи и функции сервисной логистики»<br>Понятие сервисной логистики. Принципы, задачи и функции сервисной логистики.<br>Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice. / Пр /   | 2       | 2     | ПК-2        | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1 |
| 1.3 | Тема 1.2."Виды логистического сервиса»<br>Логистический сервис в системе торгового посредничества. Транспортно-экспедиционные услуги как элемент логистического сервиса.Складские услуги как составляющие логистического сервиса<br>Информационный сервис в логистике: проблемы и перспективы развития.<br><br>Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice.<br>/ Пр /                 | 2       | 2     | ПК-2        | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1 |
| 1.4 | Тема 1.1 « Основные понятия сервисной логистики"<br>Определение сервисной логистики, ее цели и задачи; принципы логистического сервиса<br>Логистический сервис и его составляющие. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.<br>Клиентоориентированность в сервисной логистике. Внутренний и внешний логистический сервис.Особенности логистического сервиса в функциональных областях логистики.<br><br>/ Ср / | 2       | 35    | ПК-2        | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1 |

#### Раздел 2. « Организация и оценка качества сервисной логистики на коммерческом предприятии»

| №   | Наименование темы / Вид занятия   | Семестр | Часов | Компетенции | Литература                   |
|-----|---|---------|-------|-------------|------------------------------|
| 2.1 | Тема 2.1 Формирование системы логистического сервиса компании<br>Участники системы логистического сервиса (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты). Политика обслуживания клиентов. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Основные методы разработки стратегии обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания. Разработка стандарта услуг. Формирование системы услуг логистического сервиса. Алгоритм формирования системы логистического сервиса.<br>/ Лек /   | 2       | 2     | ПК-2        | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1 |
| 2.2 | Тема 2.1 Формирование системы логистического сервиса компании<br>Участники системы логистического сервиса (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты). Политика обслуживания клиентов. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Основные методы разработки стратегии обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания. Разработка стандарта услуг. Формирование системы услуг логистического сервиса. Алгоритм формирования системы логистического сервиса.<br>Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice. / Пр /  | 2       | 2     | ПК-2        | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1 |
| 2.3 | Тема 2.1 Формирование системы логистического сервиса компании<br>Участники системы логистического сервиса (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты). Политика обслуживания клиентов. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента. Основные категории потребительского сервиса: элементы до сделки, элементы во время сделки, элементы после сделки. Основные методы разработки стратегии обслуживания. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания. Разработка стандарта услуг. Формирование системы услуг логистического сервиса. Алгоритм формирования системы логистического сервиса. Внутренний и внешний аудит при формировании политики обслуживания.<br>/ Ср /   | 2       | 25    | ПК-2        | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1 |
| 2.4 | Тема 2.2 Управление качеством оказания логистических услуг<br>Контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов, регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели. Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов. Совершенный заказ. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.<br>Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания.<br>Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат. Алгоритм управления качеством логистического сервиса. Стратегия анализа качества логистического сервиса. Основные методы анализа качества логистических услуг.<br>/ Лек / | 2       | 2     | ПК-2        | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1 |
| 2.5 | Тема 2.2 Управление качеством оказания логистических услуг<br>Контроль и мониторинг показателей оценки, анализ результатов,   | 2       | 2     | ПК-2        | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1 |

|     |   |   |    |      |                              |
|-----|---|---|----|------|------------------------------|
|     | <p>регулирование (корректировка) процессов по выходу на запланированные показатели. Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью.</p> <p>Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов. Совершенный заказ. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.</p> <p>Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания.</p> <p>Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат. Алгоритм управления качеством логистического сервиса. Стратегия анализа качества логистического сервиса. Основные методы анализа качества логистических услуг.</p> <p>Подготовка рефератов и презентаций по основным вопросам темы с использованием пакета LibreOffice.</p> <p>/ Пр /</p> |   |    |      |                              |
| 2.6 | <p>Тема 2.2. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов. Международные стандарты ISO-9000 по управлению и обеспечению качества услуг. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания.</p> <p>Концепция «ценности для клиента». Влияние логистики на повышение преимуществ от приобретения товаров и услуг и сокращения затрат. Алгоритм управления качеством логистического сервиса. Стратегия анализа качества логистического сервиса. Инновации на рынке логистических услуг и сервисного обслуживания. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу логистических услуг.</p> <p>/ Ср /</p>   | 2 | 25 | ПК-2 | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, Л2.1 |
| 2.7 | / Экзамен /   | 2 | 9  | ПК-2 | Л1.3, Л1.1, Л1.2, Л2.2, 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 | Хаирова С. М.       | Логистический сервис в глобальной экономике: монография                     | Москва: Издательский дом «МЕЛАН», 2004 | <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=132970">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=132970</a><br>неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.2 | Немогай, Н. В.      | Логистика. Управление цепочками поставок: ответы на экзаменационные вопросы | Минск: ТетраСистемс, Тетралит, 2013    | <a href="https://www.iprbookshop.ru/28112.html">https://www.iprbookshop.ru/28112.html</a><br>неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей                                     |
| Л1.3 | Садохин А. П.       | Сервисология: человек и его потребности: учеб. пособие                      | М.: Омега-Л, 2010                      | 69  |

##### 5.2. Дополнительная литература

|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|--|---------------------|----------|-------------------|----------|
|--|---------------------|----------|-------------------|----------|

|      | Авторы, составители                | Заглавие   | Издательство, год                  | Колич-во  |
|------|------------------------------------|--|------------------------------------|---|
| Л2.1 |                                    | Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно- практический журнал по экономике: журнал | Москва: Креативная экономика, 2011 | <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=138223">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=138223</a><br>неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.2 | Виноградова М. В.,<br>Панина З. И. | Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие                           | М.: Дашков и К, 2007               | 30  |

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Базы данных Росстата <https://gks.ru/databases>

2. Базы данных Ростовстата <https://rostov.gks.ru/folder/56777>, <https://rostov.gks.ru/folder/29957>

3. ИСС «КонсультантПлюс»

4. ИСС «Гарант» <http://www.internet.garant.ru/r>

### 5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice.

### 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 всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

#### 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

| ЗУН, составляющие компетенцию  | Показатели оценивания  | Критерии оценивания  | Средства оценивания   |
|--|--|--|---|
| <b>ПК-2: Способен управлять логистической инфраструктурой организации и оценивать ее эффективность</b>   |  |  |   |
| 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 (1-30), С-раздел 1 (1-9), раздел 2(1-13), Т (1-20) вопросы к экзамену(1-30)       |
| У- Выполнять анализ качества логистического сервиса; формировать политику сервисного обслуживания в логистической системе  | 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- раздел 1 (1-9), раздел 2(1-13), Р (5-9) вопросы к экзамену(1;2;6-8;13-21; 25-30) |
| В- владеть навыками управления качеством логистических услуг; определения критериев, ключевых показателей эффективности и целесообразного уровня 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 изучаемой дисциплины | О (9-12;16-19;20-25), С (1.9), Р(1--14), вопросы к экзамену(1;2;6-8;13-21)          |

#### 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»)

## 2. 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. Определение сервисной логистики, ее цели и задачи
2. Принципы логистического сервиса
3. Логистический сервис и его составляющие.
4. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.
5. Клиентоориентированность в сервисной логистике
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. Транспортно-экспедиционные услуги как элемент логистического сервиса.
12. Складские услуги как составляющие логистического сервиса
13. Информационный сервис в логистике
11. Экспедиционное обслуживание.
12. Участники системы логистического сервиса (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты).
14. Политика обслуживания клиентов.
15. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
16. Основные методы разработки стратегии обслуживания.
17. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.
18. Разработка стандарта услуг.
19. Формирование системы услуг логистического сервиса.
20. Алгоритм формирования системы логистического сервиса.
21. Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью.
22. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов
23. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
24. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания.
25. Концепция «ценности для клиента».
26. Алгоритм управления качеством логистического сервиса.
27. Стратегия анализа качества логистического сервиса.
28. Основные методы анализа качества логистических услуг.
29. Показатели качества сервисных услуг.
30. Характеристика основных затрат, связанных с предоставлением логистического сервиса.
31. Параметры измерения качества логистического сервиса.
32. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).
33. Модель оценки качества логистического сервиса потребителем.
34. Причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса.
35. Методика построения ожиданий покупательского сервиса.
30. GAP-модель Зейтгламла.

### Критерии оценивания знаний студента на экзамене:

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 связно 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.

### Тесты письменные и/или компьютерные\*

#### 1. Банк вопросов

##### 1. Что такое логистический сервис?

А) Совокупность нематериальных логистических операций, обеспечивающих максимальное удовлетворение спроса потребителей в процессе управления материальными, финансовыми и информационными потоками наиболее оптимальным (с точки зрения затрат) способом.

Б) Часть экономической науки, предмет которой заключается в организации рационального процесса продвижения товаров и услуг от производителей к потребителям,

В) Оба ответа верны

##### 2. Объектом логистического сервиса являются:

А) материальный поток;

Б) потребители материального потока;

В) любой поток, функционирующий в логистической системе предприятия

##### 3. При управлении сервисными потоками в логистике используются принцип адаптивности. Дайте характеристику этому принципу:

А) предполагает создание равных условий в организации логистического сервиса для всех участников цепочек поставок.

Б) интеграция различных видов деятельности внутри обслуживающей компании, а также работа логистического провайдера в тесной взаимосвязи с другими участниками цепи поставок и ориентация на общий конечный результат работы всей системы

В) означает быструю приспособляемость цепей поставок и, в том числе, предприятий сервиса к меняющимся условиям по мере развития структур и стратегий рынка.

##### 4. По характеру выполняемых видов деятельности можно выделить:

А) сервис в сфере закупок, производственный сервис, сервис в области продаж, складской сервис, транспортный сервис;

Б) допродажный сервис, обслуживание во время продажи, послепродажный сервис;

В) материальный, информационный, финансовый, кадровый логистический сервис.

##### 5. Экспедиционная деятельность при обслуживании материальных потоков выполняет услуги:

А) коммиссионирование, подгруппировка и упаковка грузов, документальное оформление перевозок и расчеты по тарифам за перевозку с транспортными предприятиями;

Б) погрузочно-разгрузочные и складские операции, которые выполняют как на региональных распределительных складах, создаваемых предприятиями, выпускающими готовую продукцию.

В) формирование коммуникационных программ логистического предприятия, оказание услуг по стимулированию товародвижения

##### 6. Расходы на логистический сервис-это:

А) Затраты, связанные с предоставлением потребителю комплекса услуг, сопутствующих продаже

Б) Затраты, связанные с созданием материальных потоков

В) затраты, связанные с оплатой услуг торгового посредника

### **7. Клиентоориентированность в логистическом сервисе-это:**

- А) это стратегический подход, направленный на выстраивание системы логистического сервиса с учетом платежеспособного спроса потребителей;
- Б) это стратегический подход, направленный на изучение потребностей потребителей, созданию ценности для них, выстраиванию системы логистического сервиса и процессов компании в соответствии с их потребностями и ожиданиями.
- В) это стратегический подход, направленный на изучение потребностей потребителей, созданию ценности для них и работу только с выгодными клиентами

### **8. Внутренние потребители логистических сервисных услуг-это:**

- А) структурные подразделения фирмы, нуждающиеся в логистической поддержке для выполнения своих функций
- Б) лица или организация, пользующиеся результатами процессов деятельности организации для удовлетворения потребностей.
- В) любые лица и организации, пользующиеся логистической поддержкой

### **9. Базовый уровень сервиса должен обеспечиваться:**

- А) особым, уникальным потребителям;
- Б) потребителям сегмента B2C;
- В) всем потребителям организации

### **10. Стратегия тотального удовлетворения спроса основана на:**

- А) ориентации потребителя на стоимость сервиса, а не его качество и количество предлагаемых услуг;
- Б) концепции совершенного заказа и является идеальной формой логистического сервиса
- В) гетерогенные ожидания потребителей и широкую дифференциацию услуг

### **11. Стратегия стандартного логистического обслуживания основана на:**

- А) ориентации потребителя на стоимость сервиса, а не его качество и количество предлагаемых услуг;
- Б) концепции совершенного заказа и является идеальной формой логистического сервиса
- В) гетерогенные ожидания потребителей и широкую дифференциацию услуг

### **12. В сервисной логистике разрабатываются стандарты обслуживания. Что эти стандарты обеспечивают?**

- А) соблюдение норм и возможность оценки качества обслуживания клиента персоналом;
- Б) единообразию предлагаемых услуг;
- В) уровень конкурентоспособности логистического предприятия

### **13. Стандарты в области логистического обслуживания в системе товародвижения должны учитывать правила приоритетов в выполнении заказов. Что означает правило SPT: «правило кратчайшей операции»?**

- А) наивысший приоритет придается заказу, который раньше других поступил в логистическую систему;
- Б) наивысший приоритет придается заказу с наименьшей длительностью выполнения в данном звене логистической системы;
- В) наивысший приоритет придается заказу, имеющему наименьшее резервное время выполнения

### **14. Метод оценки качества логистического сервиса, основанный на Gap – модели Зейтгамла предполагает:**

- А) предполагает оценку ряда показателей качества, соответствующих определенным критериям: доступность; коммуникабельность; компетентность; обходительность; доверительность; надежность; отзывчивость; безопасность; осязаемость.
- Б) нахождение зоны толерантности, представляемую собой разрыв между качеством услуги, оказанной потребителю, и некоторой условной характеристикой, которую называют «минимально приемлемым качеством».
- В) оценку качества на основе определения величины разрывов между услугой, ожидаемой потребителем, и восприятием услуги после ее оказания, причем разрыв трактуется как превышение ожиданий потребителя по сравнению с услугой, реально оказанной

### **15. Метод оценки качества логистического сервиса SERVQUAL предполагает:**

- А) предполагает оценку ряда показателей качества, соответствующих определенным критериям: доступность; коммуникабельность; компетентность; обходительность; доверительность; надежность; отзывчивость; безопасность; осязаемость.
- Б) нахождение зоны толерантности, представляемую собой разрыв между качеством услуги, оказанной потребителю, и некоторой условной характеристикой, которую называют «минимально приемлемым качеством».

В) оценку качества на основе определения величины разрывов между услугой, ожидаемой потребителем, и восприятием услуги после ее оказания, причем разрыв трактуется как превышение ожиданий потребителя по сравнению с услугой, реально оказанной

**16. Технологии сервиса – это:**

А) последовательность выполнения конкретной логистической услуги;

Б) стандарты взаимодействия с клиентами;

В) принципы, процедуры и стандарты взаимодействия с клиентами, принятые в конкретной организации или определенной сфере бизнеса.

**17. Для определения оптимального уровня обслуживания осуществляется :**

А) анализ потребительских предпочтений и технологических и производственных возможностей предприятия;

Б) балансировка расходов, доходов и прибыли, реализуется принцип компромиссного решения, при котором фирмы прилагают усилия, чтобы достигнуть наилучшего соотношения между ценами и уровнем обслуживания, между расходами и доходами.

В) количественная оценка соответствия фактических значений показателей качества и количества логистических услуг оптимальным или теоретически возможным значениям этих показателей

**18. Гибкость поставки как критерий качества логистического обслуживания:**

А) определяет способность поставщика соблюдать обусловленные договором сроки выполнения заказа

Б) характеризует степень удовлетворения пожелания клиента об изменении первоначальных условий поставки без нарушения согласованного срока выполнения заказа.

В) характеризует календарный период с момента получения заказа до поставки партии товаров потребителю.

**19. Надежность поставки как критерий качества логистического обслуживания:**

А) определяет способность поставщика соблюдать обусловленные договором сроки выполнения заказа

Б) характеризует степень удовлетворения пожелания клиента об изменении первоначальных условий поставки без нарушения согласованного срока выполнения заказа.

В) характеризует календарный период с момента получения заказа до поставки партии товаров потребителю.

**20. Перечислите основные виды складских услуг.**

**2. Инструкция по выполнению**

Тест по дисциплине «Сервисная логистика» состоит из 26 заданий. Каждое тестовое задание представляет собой вопрос и варианты ответов.

Студенту необходимо выбрать наиболее соответствующий правильному ответу вариант, и отметить нужную букву в матрице ответов. По некоторым вопросам теста имеет место несколько правильных вариантов ответа.

Время выполнения теста: 40 минут

В процессе тестирования запрещается использование литературы и посторонней помощи.

**Кейс-задачи**

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

Российская фармацевтическая компания внедрила систему повышения производительности труда, в том 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 Management). Цель - «предвидеть, предвосхищать и превышать ожидания и требования клиентов». Хотя директор по логистике относился несколько скептически 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. Определение системы сервисной логистики**

**Предприятие № 1.**

Описание объекта. Швейная фабрика, организационно-правовая форма – ООО, входит в холдинг, специализирующийся на торговле женской верхней одежды. Производит платья, блузы, шарфы и платки

из натуральных шелковых тканей. Фабрика полного производственного цикла, готовая продукция передается в центральный склад (ЦСП) холдинга для последующей продажи. Фабрика находится в г. Ярославле. Место нахождения головной компании и ЦСП в г. Москве. Объем производства определяется в соответствии с заказами ЦСП холдинга. Финансовые средства за заказанные партии продукции Финансовая служба холдинга перечисляет по факту поставки продукции на централизованный склад.

#### Предприятие № 2.

Торговая фирма, диверсифицированная, специализируется на оптовой торговле нескольких групп товаров: женская, детская одежда, пищевые добавки, журналы для досуга, дополнительные виды деятельности: перевозки, сдача в аренду складских площадей. Организационно-правовая форма холдинг. Элементы логистической системы. В состав входят: швейная фабрика (г. Ярославль), фабрика по изготовлению пищевых добавок (г. Курск), издательский дом (г. Маосква), сеть собственных магазинов, фирма, специализирующаяся на складских услугах, региональная сеть складов, транспортно-экспедиторская фирма. Головная компания холдинга, центральный склад и транспортно-экспедиторская фирма, расположены в г. Москве. Складские площади расположены в городах: Екатеринбург, Курск, Нижний Новгород. Сеть магазинов расположена в городах: Москва, Нижний Новгород, Курск, Тула, Челябинск, Екатеринбург. Все предприятия холдинга финансовые средства, получаемые от реализации услуг и продукции от покупателей, получают на собственные расчетные счета. Все услуги для предприятий внутри холдинга оплачивает Финансовая служба головной организации каждому предприятию. Все предприятия холдинга перечисляют в головную организацию 30% от дохода.

#### Предприятие № 3.

Типография оперативной полиграфии. Выполнение работ любого уровня сложности. Виды работ печать листовок, буклетов, настенных и настольных календарей. Описание процесса выполнения заказа: прием заказа осуществляют менеджеры отдела работы с клиентом, согласование заказа с генеральным, выставление счета к оплате, передача заказа в производственный отдел, передача заявки на приобретение материалов в отдел снабжения, составление технологической заявки в производственном отделе и передача ее в цех допечатной подготовки, затем в технологическая заявка сопровождает заказ в печатный цех и в брошюровочно-переплетный и готовый тираж на склад.

Элементы логистической схемы: генеральный директор, отдел работы с клиентом, производственный отдел, отдел технологического контроля, отдел снабжения, склад, допечатный цех, печатный цех, брошюровочно-переплетный цех, бухгалтерия, юридический отдел, маркетинговая группа.

#### Предприятие № 4

Полиграфический комбинат. Специализация – газетно-журнальное производство полного комплекса. Описание процесса выполнения заказа. Прием заказа в отделе по работе с клиентами и обработке заказов, подписание договора генеральным директором, подписание калькуляции коммерческим директором, передача заказа в службу технологов для составления технологической карты заказа, передача расходного ордера в отдел бумаги и передача технологической карты заказа и материалов по заказу на участок вывода пленок, затем последовательно в формный цех, печатный цех, участок листовой печати затем газетный или журнальный цех, для журналов в переплетно-брошюровочный цех. Готовый тираж журналов поступает на склад, тиражи газет заказчикам передаются после окончания работ в газетном цехе.

Элементы логистической схемы: генеральный директор, директор производства, коммерческий директор, производственный отдел, отдел снабжения, отдел маркетинга, отдел по работе с клиентами и обработке заказов, администрация и финансы, финансово-экономический, бухгалтерия, отдел кадров, юридический отдел, секретариат, склад материалов, склад готовой продукции, склад обработки бумаги, отдел бумаги, служба технологов, участок вывода пленок, формный цех, печатный цех, участок листовой печати, журнальный цех, газетный цех, переплетно-брошюровочный цех.

**Задание.** Определить контур сервисной логистики предприятия. Сформировать цели и задачи сервисного обслуживания исходя из специфики предприятия. Сформировать комплекс логистических услуг для каждого субъекта сервисной логистики

#### **Кейс 3.** Ответы на недовольства логистического сервиса

Подача жалобы на обслуживающий сервис или реализуемые продукцию – это законное право потребителя. Пользоваться им или нет – каждый решает сам. Но подача жалобы может негативно отразиться на репутации исполнителя услуги.

**Вопросы и задания:** 1. Какие цели преследуют потребители, подающие жалобы на плохое обслуживание?

2. Какие действия должен в этой ситуации предпринять исполнитель услуги?
3. Как вести себя с недовольным клиентом?

#### **КЕЙС 4. Сервисная компания «РИНКО АЛЪЯНС»**

Сервисная компания «РИНКО АЛЪЯНС» специализируется на рынке нефтегазового комплекса России и стран СНГ в следующих областях:

- 1 Бурение разведочных и эксплуатационных скважин;
- 2 Подготовка заданий на проектирование строительства нефтяных и газовых скважин;
- 3 Разработка рациональных режимов бурения применительно к техническим возможностям и геологическим условиям Заказчика на основе собственных методик Компании;
- 4 Подготовка Программ бурения в различных горногеологических условиях предусматривающих сервисное инженерное сопровождение собственно поставляемых долот;
- 5 Отбор кернa собственными импортными и отечественными снарядами и бурголовками с сервисным инженерным технологическим сопровождением;
- 6 Отработка гидравлических забойных двигателей импортных и отечественных при бурении скважин всех назначений с обеспечением инженерного сервисного сопровождения;
- 7 Предоставление сертифицированных по Стандарту AP I элементов КНБК (УБТ, ТБТ, калибраторов центраторов, амортизаторов, переводников и т.д.)
- 8 Разработка Программ буровых растворов для различных горногеологических условий бурения с предоставлением сервисного инженерного и технологического сопровождения;
- 9 Подготовка Программ (мероприятий, планов) ликвидации осложнений и аварий возникающих при бурении скважин всех назначений;
- 10 Подбор тампонажных материалов, химреагентов и технологии цементирования с целью повышения качества крепления в условиях конкретного месторождения;
- 11 Подбор мероприятий по повышению коррозионной устойчивости обсадных колон и НКТ при строительстве и эксплуатации скважин.

Специалисты компании накопили большой опыт в оказании услуг по:

- 1 Бурению нефтяных и газовых скважин эксплуатационных и разведочных;
- 2 Капитальному ремонту нефтяных и газовых скважин;
- 3 Составлению проектной документации на строительство нефтяных и газовых скважин и заданий на проектирование;
- 4 Разработке рациональных режимов бурения применительно к условиям Заказчика на основе собственных методик Компании;
- 5 Инженерному сопровождению собственно поставляемого породоразрушающего инструмента;
- 6 Инженерному сопровождению отбора кернa импортными снарядами и бурголовками, в том числе с применением фиберглассовых керноприемных труб;
- 7 Инженерному сопровождению собственно поставляемых элементов КНБК (соответствующих стандарту API) и гидравлических забойных двигателей, как российских так и импортных;
- 8 Подбору рецептур промывочных жидкостей для бурения скважин в том числе в сложных геологических условиях;
- 9 Сопровождению собственно разработанных систем буровых растворов при бурении эксплуатационных и разведочных скважин;
- 10 В подготовке планов и мероприятий по ликвидации геологических осложнений возникающих при бурении скважин всех назначений.

Сервисная компания РИНКО АЛЪЯНС выполняет следующие работы по инженерному сопровождению специальных технологий бурения, освоения и восстановления скважин:

- 1 поставка и инженерное сопровождение специального бурового и скважинного инструмента и оборудования по исходным требованиям заказчика применительно к конкретным, в том числе нестандартным, условиям бурения;
- 2 разработка рациональных режимов бурения применительно к условиям заказчика на основе собственных методик компании;
- 3 рациональная отработка породоразрушающего инструмента - шарошечных, лопастных, алмазных долот и бурильных головок, расширителей, калибраторов;
- 4 сопровождение проводки наклонно направленных и горизонтальных скважин, в том числе в нестандартных условиях бурения;
- 5 зарезка и бурение боковых стволов при восстановлении и капитальном ремонте скважин;
- 6 телеметрическое и метрологическое сопровождение бурения;

- 7 контроль пространственного положения скважин, в том числе обсаженных;
- 8 поставка измерительной техники, в том числе малого диаметра, и наземных измерительных комплексов для бурения скважин;
- 9 оказание консультационных услуг в области телеметрии и навигации;
- 10 спуск обсадных колонн, оснащение пакерами, муфтами ступенчатого цементированья и фильтрами;
- 11 разработка рецептур тампонажных растворов;
- 12 крепление обсадных колонн в условиях многолетнемерзлых пород;
- 13 крепление наклонно направленных скважин в условиях переменного водонефтяного контакта;
- 14 предупреждение микробиологической коррозии тампонажных материалов;
- повышение биохимической стойкости крепи, повышение устойчивости стенок скважин;
- 15 приготовление и поддержание свойств буровых растворов по рецептуре заказчика, внедрение собственных рецептур и новых химических реагентов;
- 16 отбор керн до 100 % из трудно отбираемых пород;
- 17 расширение ствола скважины под башмаком обсадной колонны с применением раздвижных расширителей и бицентричных долот;
- 18 организация поставок элементов КНБК по исходным требованиям заказчика;
- 19 ремонт бурового и нефтепромыслового оборудования: ключи АКБ-3М2, АПР-2ВБ, КМУ-50, запорная арматура всех типов с рабочим давлением до 100 МПа, насосы 9Т, 9МГр (НБ-125), НБ-80 (50, 32), НЦ-320 и др.;
- 20 ремонт и обслуживание забойных гидромашин (турбобуров, винтовых двигателей и насосов, гидравлических ясов и акселераторов);
- 21 закупка и сопровождение импортного бурового и нефтепромыслового оборудования и инструмента;
- 22 разработка проектов на бурение скважин;
- 23 разработка технологических регламентов и проектов на выполнение отдельных технологических операций, в том числе, на восстановление скважин путем бурения горизонтальных и многозабойных стволов скважин;
- 24 расчет области экономически обоснованного использования бурового оборудования и инструмента применительно к условиям заказчика.

Наличие в компании высококвалифицированных специалистов по бурению нефтяных и газовых скважин позволяет проводить эти работы на высоком профессиональном уровне. Сервисная компания РИНКО АЛЬЯНС предоставляет заказчикам и обеспечивает инженерное сопровождение следующих видов продукции:

- 1 буровое и нефтепромысловое оборудование и запасные части к нему;
- 2 оборудование для механизации спускоподъемных операций;
- 3 оборудование для освоения, подземного и капитального ремонта скважин;
- 4 циркуляционные системы по очистке и приготовлению буровых растворов, буровые насосы и запасные части к ним;
- 5 противовыбросовое оборудование;
- 6 трубы нефтяного сортамента и металлопрокат;
- 7 оборудование для цементированья скважин и оснастка обсадной колонны;
- 8 турбобуры и винтовые забойные двигатели и запасные части к ним;
- 9 породоразрушающий инструмент (шарошечные и алмазные долота и бурильные головки);
- 9 элементы компоновки низа бурильной колонны (калибраторы, центраторы, расширители);
- 10 инструмент для ликвидации аварий;
- 11 химические реагенты различного назначения;
- 12 специальная техника;
- 13 электрооборудование;
- 14 спецодежда.

Сервисная компания РИНКО АЛЬЯНС проводит гибкую ценовую политику, специальные маркетинговые программы, что позволяет предоставлять скидки постоянным и новым клиентам, а также выбирать наиболее удобную форму оплаты. В компании работают высококвалифицированные специалисты по отраслевому оборудованию, осуществляющие контроль качества поставляемой продукции.

#### **Вопросы:**

- 1 Какие логистические услуги предоставляет заказчикам сервисная фирма РИНКО АЛЬЯНС?

3 По каким параметрам качества конкурируют услуги фирмы?

#### Кейс 5. Определение перспективных услуг транспортно-экспедиционной компании

ТЭП ООО «Регионтраис» зарегистрировано в августе 2007 г. на основании решения собрания учредителей. Учредителем и генеральным директором осуществляется руководство предприятия ООО «Регионтраис» в соответствии с утвержденным Уставом общества.

До 2009 г. ТЭП оказывало транспортно-экспедиционные услуги только по Санкт-Петербургу. После реализации разработанной программы выхода на региональный рынок, которая включала открытие филиала в г. Луге, география деятельности и ассортимент услуг были существенно расширены.

Сферой деятельности предприятия является предоставление услуг по перевозке грузов автомобильным транспортом по России и СНГ, а также предоставление следующих услуг:

- упаковка и хранение грузов;
- комплектование грузовых мест;
- страхование груза;
- ведение непрерывного мониторинга местоположения транспортного средства с грузом;
- организация таможенного оформления;
- оформление необходимой для перевозки документации;
- охрана и сопровождение груза.

Среди основных направлений грузоперевозок предприятия можно выделить следующие:

- Санкт-Петербург — Москва;
- Санкт-Петербург — Великий Новгород;
- Санкт-Петербург — Орел;
- Санкт-Петербург — Краснодарский край;
- Санкт-Петербург — Екатеринбург.

Для оказания услуг ООО «Регионтранс» использует различные транспортные средства, находящиеся в собственности предприятия (табл. 1).

Таблица 1 Парк транспортных средств ТЭП ООО «Регионтранс»

| Транспортное средство  | Год выпуска | Грузоподъемность, кг | Количество, шт. |
|--|-------------|----------------------|-----------------|
| КАМАЗ с тентованным кузовом                                    | 2001        | 5000—15000           | 1               |
| ЗИЛ 4331   | 2000        | 9000                 | 1               |
| ЗИЛ-Бычок 5301 МЕ  | 2002        | 3300                 | 1               |
| Газель с тентованным кузовом                                   | 1999        | 3500                 | 1               |
| Iveco Eurocargo с изотермическим кузовом                       | 2009        | 10000                | 1               |
| Scania с установленным 20-футовым морским контейнером          | 2005        | 20000-40000          | 1               |
| Iveco Eurocargo с установленным 40-футовым морским контейнером | 2010        | 20000-40000          | 1               |
| Scania термофургон   | 2009        | 20000                | 1               |
| Scania рефрижератор  | 2010        | 20000                | 1               |
| Камаз евротенг   | 2003        | 14000                | 1               |

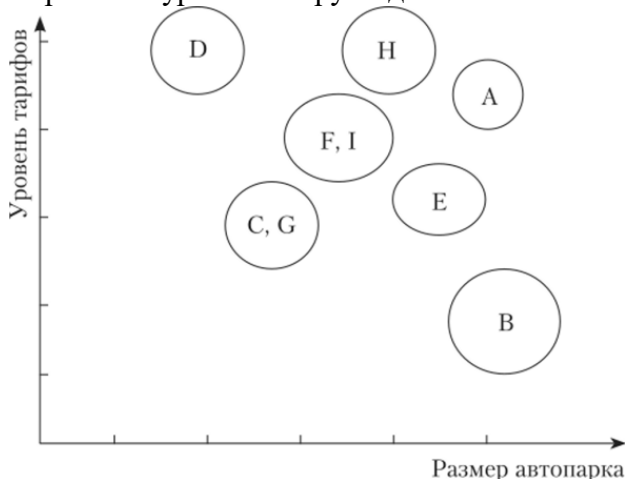
Кроме того, предприятие имеет договорные партнерские отношения с несколькими транспортно-экспедиционными организациями. Однако привлечение конкурентов к выполнению заказов значительно снижает уровень прибыли предприятия и отрицательно влияет на его имидж в случае

возникновения конфликтных ситуации и нарушения условий поставки по вине привлеченного перевозчика.

Стратегическое управление предприятием осуществляется генеральным директором совместно с коммерческим директором, финансовым директором и директором филиала. Стратегическое планирование ООО «Регионтранс» происходит стихийно, без учета влияния внешних и внутренних факторов на его деятельность. По мнению руководителя, именно это является причиной недостаточно высокого уровня рентабельности продаж, так как возрастает вероятность принятия неправильных управленческих решений.

Оперативное управление осуществляется начальником отдела перевозок. В штат также входят менеджеры, водители, секретарь, главный бухгалтер и бухгалтер. Тип организационной структуры предприятия — линейный.

Карта конкурентных групп для ООО «Регионтранс» представлена на рис. 1.



**Рис. 1. Карта конкурентных групп для ООО «Регионтранс»:**

A — «Регионтранс»; B — «АвтоАвангард»; C — «ПФ ТрансЛогистика»;  
D — «Кин-Марк»; E — «Автодорф»; F — «Балтика»; G — «Геологистикс»;  
H — «ТрансЭкс»; I — «Евросиб СПб»

Экспресс-анализ финансовых результатов деятельности предприятия за последние два года позволил сделать следующие выводы:

- снижается коэффициент финансовой независимости;
- увеличивается коэффициент абсолютной ликвидности;
- снижается коэффициент оборачиваемости активов;
- рентабельность активов снизилась за последний год на 6%;
- рентабельность собственного капитала снизилась на 7%;
- увеличился размер чистого оборотного капитала на 11148 тыс. руб.
- чистая прибыль снизилась на 16%.

**Задание.** Какие виды услуг оказывает предприятие? От каких из них стоит отказаться? Какие услуги и операции, наоборот, следует включить в ассортимент услуг предприятия?

На основании анализа деятельности предприятия и ситуации на рынке транспортно-экспедиционных услуг сформулируйте основные направления стратегического развития ООО «Регионтранс». Каждое из предложенных направлений должно быть обосновано и согласовано с общей стратегической целью.

**Критерии оценки:**

| Оценка            | Критерии оценивания   |
|-------------------|---|
| - оценка 5 баллов | свободное владение профессиональной терминологией;<br>умение высказывать и обосновать свои суждения;<br>осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания<br>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 25 (5 кейсов 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, B2B и B2C логистики.

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

1. Раскройте понятие логистической «сервисации» 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 использованием 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 связно 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 20 ( вопросы по 2 разделам по 5 баллов каждый).

### Темы рефератов

1. Сервисная логистика как фактор повышения конкурентоспособности предприятия.
2. Место сервисного потока в логистической системе коммерческого предприятия.
3. Специфика сервиса в предприятиях торговли
4. Анализ ожиданий потребителей.
5. Анализ издержек в логистическом сервисе и направления их минимизации.
6. Критерии оценки качества и эффективности логистического сервиса.
7. Основные модели оценки качества логистического сервиса потребителем.
8. Развитие рынка логистических услуг в России и за рубежом.
9. Международные стандарты ISO-9000 по управлению и обеспечению качества услуг.
10. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса
11. Транспортно-экспедиционные услуги как элемент логистического сервиса
12. Складские услуги как составляющие логистического сервиса
13. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
13. Факторы, формирующие качество логистических услуг
14. Методы оценки качества логистических услуг
15. Разрешение конфликтных ситуаций при логистическом обслуживании
16. Клиентоориентированный подход как основной аспект сервисной деятельности
17. Рынок CRM-решений в России и за рубежом
18. Инновации на рынке логистических услуг и сервисного обслуживания
19. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу логистических услуг
20. Правовое регулирование сервисной деятельности в логистике
21. Организация оказания торговых услуг покупателям
22. Формирование лояльности потребителя в процессе логистического обслуживания

### 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 работы по 10 баллов)

### Устный опрос по темам дисциплины

Содержит 30 вопросов.

1. Определение сервисной логистики, ее цели и задачи
2. Принципы логистического сервиса

3. Логистический сервис и его составляющие.
  4. Влияние логистического сервиса на конкурентоспособность предприятия.
  5. Клиентоориентированность в сервисной логистике
  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. Транспортно-экспедиционные услуги как элемент логистического сервиса.
  12. Складские услуги как составляющие логистического сервиса
  13. Информационный сервис в логистике
  11. Экспедиционное обслуживание.
  12. Участники системы логистического сервиса (внутренние подразделения, внешние поставщики и клиенты).
  13. Политика обслуживания клиентов.
  15. Взаимодействие логистики и маркетинга при формировании политики обслуживания клиента.
  16. Основные методы разработки стратегии обслуживания.
  17. Влияние внешней среды на стратегию обслуживания.
  18. Разработка стандарта услуг.
  19. Формирование системы услуг логистического сервиса.
  20. Алгоритм формирования системы логистического сервиса.
  21. Уровень обслуживания клиентов: базовый уровень сервиса, уровень с добавленной стоимостью.
  22. Ключевые показатели эффективности обслуживания клиентов
  23. Система сбалансированных показателей при логистическом обслуживании потребителей.
  24. Деятельность логистики, направленная на повышение уровня обслуживания.
  25. Концепция «ценности для клиента».
  26. Алгоритм управления качеством логистического сервиса.
  27. Стратегия анализа качества логистического сервиса.
  28. Основные методы анализа качества логистических услуг.
  29. Показатели качества сервисных услуг.
  30. Характеристика основных затрат, связанных с предоставлением логистического сервиса.
  31. Параметры измерения качества логистического сервиса.
  32. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).
  33. Модель оценки качества логистического сервиса потребителем.
  34. Причины возникновения неудовлетворенности покупателя в качестве сервиса.
  35. Методика построения ожиданий покупательского сервиса.
  30. GAP-модель Зейтгламла.
- 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 связно 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 тем 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. 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.

## 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 LibreOffice

5. Подготовка иллюстративного и демонстрационного материала в LibreOffice (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).

3. Параметры абзаца (основной текст) - отступ слева и справа - 0, первая строка отступ - 1,27 см; межстрочный интервал - одинарный, выравнивание по ширине.

4. Параметры страницы: верхнее и нижнее поля 2,5 см; поле слева - 3,5 см.; поле справа - 2 см. Нумерация страниц - правый нижний угол.

5. Переносы автоматические (сервис, язык, расстановка переносов).

6. 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.

7. Рисунки - черно-белые или цветные, формат BMP, GIF, JPG. Нумерация рисунков - сквозная по всему тексту.

8. 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.

9. 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.